

Piano integrato di attività e organizzazione 2026-2028

Allegato B – Obiettivi del ciclo della performance

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 indicato.

B.1 Schede obiettivi esecutivi del ciclo della performance

Prospettiva Servizi

Peso nella Balanced Scorecard

40%

Area strategica Supporto alla didattica

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

Finalità e azioni

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

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

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

Dal 2024, tenuto conto dei precedenti risultati di customer satisfaction, 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, i cui processi si sono consolidati nel corso del 2025.

Per il 2026, sono previsti ulteriori interventi, collegati ad obiettivi di questo Piano:

- SER-02-D Semplificare le procedure per le studentesse e gli studenti in mobilità con particolare riguardo all'erogazione dei contributi
- SER-05-D Migliorare i servizi di Career Service e placement utilizzando metodologie innovative
- INF-08-I Adottare l'approccio user centric con soluzioni basate su AI generativa per migliorare i servizi alle studentesse, agli studenti e agli altri utenti

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, dall'anno scorso, si aggiunge la rilevazione della soddisfazione per i servizi di segreteria degli studenti post lauream, dei corsi di formazione e perfezionamento e di UniGe Senior:

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

Il supporto amministrativo alla didattica per i docenti è un elemento cardine del modello organizzativo adottato dal 1° gennaio 2023, che vede nelle Unità di supporto alla Didattica (presso Dipartimenti o Scuole) il punto di riferimento operativo. Il coordinamento di tali strutture spetta al Settore Coordinamento didattico, unità funzionalmente sovraordinata posta in staff all'Area Didattica, in tale ambito rientra l'implementazione delle nuove modalità informatiche per il monitoraggio della didattica, per cui è previsto un apposito obiettivo esecutivo.

Come previsto nel Piano Strategico, l'Ateneo procederà, altresì, all'attivazione di percorsi che conducano alla certificazione di competenze linguistiche di livello C1 per i docenti di riferimento dei CdS internazionali erogati in lingua straniera, come previsto dalla Tabella A, lett. c), del Decreto Direttoriale MUR n. 2711/2021.

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

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

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

Stakeholder

Studentesse, studenti e loro famiglie

Utenti

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

Collegamento con gli obiettivi di Valore Pubblico

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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 (budget economico e degli investimenti) al netto dei costi indiretti

2026
684.097,00

2027
662.282,30

2028
655.175,78

Risorse umane

60 FTE

Tipologia obiettivo

Consolidamento dei processi

Peso nella prospettiva della Balanced Scorecard

20%

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	Valore di monitoraggio giugno 2026	Target 2026	Target 2027	Target 2028
3,93	3,40	4,42	4,05	4,12	4,22

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

Valori

Valore iniziale	Valore minimo	Valore di monitoraggio giugno 2026	Target 2026	Target 2027	Target 2028
4,21	3,60	4,39	4,25	4,35	4,45

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%

Indicatore

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

Motivazione della scelta

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

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

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

Specifiche dati

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

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato

Settore sviluppo organizzativo

Valori

Valore iniziale	Valore minimo	Valore di monitoraggio giugno 2026	Target 2026	Target 2027	Target 2028
4,04	3,40	4,02	4,10	4,20	4,30

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

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

10%

Indicatore

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

Motivazione della scelta

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

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

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

Specifiche dati

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

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato

Settore sviluppo organizzativo

Valori

Valore iniziale	Valore minimo	Valore di monitoraggio giugno 2026	Target 2026	Target 2027	Target 2028
3,87	3,30	3,78	4,00	4,10	4,20

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

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

5%

Indicatore

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

Motivazione della scelta

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

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

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

Specifiche dati

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

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato

Settore sviluppo organizzativo

Valori

Valore iniziale	Valore minimo	Valore di monitoraggio giugno 2026	Target 2026	Target 2027	Target 2028
4,02	3,40	4,47	4,10	4,22	4,35

Criteri di definizione dei target

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

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

10%

Indicatore

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

Motivazione della scelta

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

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

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

Specifiche 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	Valore di monitoraggio giugno 2026	Target 2026	Target 2027	Target 2028
3,95	3,40	4,15	4,05	4,12	4,22

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 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	Valore di monitoraggio giugno 2026	Target 2026	Target 2027	Target 2028
4,39	3,50	4,64	4,30	4,43	4,56

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	Valore di monitoraggio giugno 2026	Target 2026	Target 2027	Target 2028
4,11	3,50	4,11	4,20	4,33	4,46

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	Valore di monitoraggio giugno 2026	Target 2026	Target 2027	Target 2028
5,10	3,70	5,27	4,80	4,94	5,09

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	Valore di monitoraggio giugno 2026	Target 2026	Target 2027	Target 2028
4,94	3,70	ND	4,70	4,84	4,99

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	Valore di monitoraggio giugno 2026	Target 2026	Target 2027	Target 2028
5,16	3,70	5,47	4,80	4,94	5,09

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	Valore di monitoraggio giugno 2026	Target 2026	Target 2027	Target 2028
5,12	3,70	4,96	4,80	4,94	5,09

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	Valore di monitoraggio giugno 2026	Target 2026	Target 2027	Target 2028
4,59	3,50	4,66	4,40	4,53	4,67

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

Monitoraggio giugno 2026

Esito
In linea con le attese

Motivazioni dell'eventuale scostamento

-

Eventuali azioni correttive

-

Obiettivo esecutivo SER-02-D Semplificare le procedure per le studentesse e gli studenti in mobilità con particolare riguardo all'erogazione dei contributi

Finalità e azioni

Nei questionari di customer satisfaction 2024, la soddisfazione delle studentesse e degli studenti per il supporto all'internazionalizzazione è migliorata, a seguito degli interventi organizzativi attuati dal 1.6.2024, ma è rimasta inferiore alle attese e anche quella del personale docente, seppure adeguata, presenta ulteriori margini di miglioramento.

Nel corso del 2025, quale risultato dell'obiettivo *SER-02-D Definire una policy di Ateneo per promuovere e gestire la mobilità internazionale* del PIAO 2025-2027, sono state emanate le Linee guida di Ateneo per la Mobilità Internazionale che assicurano omogeneità nelle procedure adottate.

Al fine di migliorare il servizio agli studenti in mobilità, semplificare le procedure e agevolare gli studenti, l'obiettivo prevede la digitalizzazione della procedura di erogazione del contributo di viaggio, in adeguamento alla Guida del Programma Erasmus+ 2025.

Questo consente di adeguarsi anche alle azioni di Erasmus+ KA131 Mobilità di studenti e staff tra paesi che aderiscono al programma (2021-2027).

L'obiettivo sarà considerato raggiunto con l'implementazione della relativa procedura informatica.

Stakeholder

Studentesse, studenti e loro famiglie

Utenti

Studentesse e studenti dei corsi di laurea, Scuole, Dipartimenti

Collegamento con gli obiettivi di Valore Pubblico

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

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

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

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

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

Strutture responsabili

Principale struttura responsabile

Area didattica, servizi agli studenti, orientamento e internazionalizzazione

Altre strutture responsabili

Area ICT

Unità organizzative di riferimento

Servizio Internazionalizzazione, Servizio applicativi per la missione

Eventuali altre strutture coinvolte

-

Risorse

Risorse economiche (budget economico e degli investimenti) al netto dei costi indiretti

2026	2027	2028
15.000,00	-	-

Obiettivo con termine previsto nel 2026

Risorse umane

3 FTE

Tipologia obiettivo

Progetto con data fine lavori

Peso nella prospettiva della Balanced Scorecard

15%

Situazione iniziale e risultati attesi

Cronoprogramma

Deliverable

Implementazione di una procedura informatica per l'erogazione del contributo di viaggio a studentesse e studenti e staff in mobilità

Specifiche

Procedura informatica conforme alla Guida del Programma Erasmus+ 2025 – “Norme di finanziamento applicabili a tutte le attività di mobilità per l'Istruzione Superiore” per la gestione del finanziamento comunitario complessivo in relazione al contributo per il viaggio, differenziato per fasce chilometriche e/o sostenibili (viaggio/viaggio green).

Fonte

Servizi agli studenti

Inizio lavori

1.2.2026

Fine lavori

30.6.2026

Stato monitoraggio giugno 2026

Concluso

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 31.12.2026 è attribuito un punteggio dello 0%

Criteri di definizione del termine

Il termine è definito con una tempistica tale da poter utilizzare la procedura per l'a.a. 2026/2027.

Monitoraggio giugno 2026

Esito

In linea con le attese

Motivazioni dell'eventuale scostamento

-

Eventuali azioni correttive

-

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

Finalità e azioni

A fronte di risultati di gradimento degli studenti più che adeguati, nel 2026 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 (budget economico e degli investimenti) al netto dei costi indiretti

2026	2027	2028
3.007.372,00	2.911.471,96	2.880.230,86

Risorse umane

30 FTE

Tipologia obiettivo

Consolidamento dei processi

Peso nella prospettiva della Balanced Scorecard

10%

Situazione iniziale e risultati attesi

A - Studentesse e studenti

Peso

70%

Indicatore

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

Motivazione della scelta

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

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

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

Specifiche dati

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

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato

Settore sviluppo organizzativo

Valori

Valore iniziale	Valore minimo	Valore di monitoraggio giugno 2026	Target 2026	Target 2027	Target 2028
4,72	3,70	4,89	4,60	4,74	4,88

Criteri di definizione dei target

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

B - Personale docente

Peso

30%

Indicatore

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

Motivazione della scelta

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

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

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

Specifiche dati

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

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato
Settore sviluppo organizzativo

Valori

Valore iniziale	Valore minimo	Valore di monitoraggio giugno 2026	Target 2026	Target 2027	Target 2028
5,33	3,70	5,28	4,90	5,05	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

Monitoraggio giugno 2026

Esito

In linea con le attese

Motivazioni dell'eventuale scostamento

-

Eventuali azioni correttive

-

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

Finalità e azioni

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

Nel corso del 2025, la rilevazione della percezione dell'accessibilità è proseguita con una rilevazione più mirata, sempre nell'ambito dei questionari di customer satisfaction, che consentirà di individuare ed attuare i necessari interventi correttivi.

Per il 2026, con il contributo del CUG e del CPO sono stati definiti obiettivi e azioni per favorire pari opportunità, l'equilibrio di genere e inclusione, tra cui numerosi collegati all'accessibilità:

- Formare Tutor di accoglienza/studenti 150 ore specifici per le pari opportunità di genere e inclusione
- Incrementare l'accessibilità dei documenti digitali/pubblicazioni dell'Ateneo.
- Promuovere lo sviluppo della Carta dei servizi per il personale con disabilità anche in analogia alla Carta dei servizi adottata per la componente studentesca con disabilità
- Favorire acquisizione di competenze sui temi dell'inclusione e delle pari opportunità attraverso il conseguimento di CFU da maturarsi in percorsi formativi.

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 o uno specifico questionario che verrà comunque definito entro l'anno.

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

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

Strutture responsabili

Principale struttura responsabile

Area personale

Altre strutture responsabili

Area didattica, servizi agli studenti, orientamento e internazionalizzazione, Area ICT, 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 (budget economico e degli investimenti) al netto dei costi indiretti

2026	2027	2028
238.691,00	231.079,55	228.599,98

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

60%

Indicatore

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

Motivazione della scelta

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

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

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

Specifiche dati

Rilevazione della qualità percepita tramite il questionario unico di customer satisfaction somministrato **alle studentesse e agli studenti**, o nuovo questionario specifico, 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	Valore di monitoraggio giugno 2026	Target 2026	Target 2027	Target 2028
3,83	3,30	3,95	4,00	4,12	4,24

Criteri di definizione dei target

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

B - Personale docente

Peso

20%

Indicatore

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

Motivazione della scelta

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

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

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

Specifiche dati

Rilevazione della qualità percepita tramite il questionario unico di customer satisfaction somministrato **al personale docente**, o nuovo questionario specifico, 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	Valore di monitoraggio giugno 2026	Target 2026	Target 2027	Target 2028
2,67	3,00	4,00	3,75	3,86	3,98

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**, o nuovo questionario specifico, 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	Valore di monitoraggio giugno 2026	Target 2026	Target 2027	Target 2028
3,71	3,30	3,62	4,00	4,12	4,24

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

Monitoraggio giugno 2026

Esito

Parzialmente in linea con le attese

Motivazioni dell'eventuale scostamento

La soddisfazione è migliorata rispetto all'anno precedente per studentesse, studenti e docenti, mentre è diminuita per il personale tecnico-amministrativo e bibliotecario (TABS)

Eventuali azioni correttive

Proseguiranno gli approfondimenti sulle cause di insoddisfazione

Obiettivo esecutivo SER-05-D Migliorare i servizi di Career Service e placement utilizzando metodologie innovative

Finalità e azioni

L'Ateneo intende rafforzare il proprio impegno nel facilitare l'inserimento dei laureati e laureandi nel mondo del lavoro, che già costituisce un punto di forza, con alcuni interventi innovativi.

Questo obiettivo risponde alla finalità strategica dell'università di accompagnare efficacemente i propri studenti e neolaureati nella transizione verso il mercato del lavoro, costruendo un ponte efficace tra formazione accademica e opportunità professionali.

In tale ambito è emersa l'opportunità di aderire al "Piano di sviluppo delle Istituzioni formative" proposto da Sviluppo Lavoro Italia, ufficio di diretta collaborazione del Ministero del lavoro e delle politiche sociali.

Il piano prevede un biennio di assistenza tecnica che consentirà all'Ateneo di beneficiare di metodologie innovative e di condividere buone pratiche attraverso tre ambiti d'intervento complementari.

Obiettivo specifico 1 - Lettura e interpretazione dei fabbisogni

L'intervento si concentra sulla promozione di attività che rafforzino la capacità dell'università di analizzare criticamente le trasformazioni dei fabbisogni nei settori di riferimento, orientando le proprie strategie formative e orientative anche verso lo sviluppo intenzionale di meta competenze.

L'obiettivo promuove la condivisione con le istituzioni di report periodici e schede analitiche su trend professionali, tecnologici e culturali nei rispettivi ambiti, attivazione di momenti di confronto strutturato tra atenei e attori produttivi e creativi di riferimento, per supportare la lettura contestuale dei fabbisogni emergenti, la co-progettazione di strumenti informativi e metodologie che indirizzino l'attività orientativa verso una comprensione realistica e dinamica dei contesti professionali in trasformazione.

Obiettivo specifico 2 - Orientamento integrato alle transizioni

L'intervento si concentra sulla promozione di attività che sostengano l'università nell'integrare nel proprio servizio di orientamento e placement strategie capaci ad accompagnare gli studenti nella costruzione di una progettualità professionale consapevole, in grado di evolvere nel tempo e di adattarsi a traiettorie non lineari.

L'obiettivo promuove l'utilizzo di strumenti digitali e dati previsionali per l'esplorazione di scenari occupazionali coerenti con i diversi percorsi formativi, sperimentazione di dispositivi orientativi, narrativi e riflessivi in ingresso, in itinere e in uscita, coinvolgimento di tutor, Alumni e soggetti esterni come facilitatori nei processi di auto-orientamento e di consapevolezza professionale.

Obiettivo specifico 3 – Apprendimento in assetto esperienziale

L'intervento si concentra sulla promozione di attività che sostengano l'università nella progettazione e valorizzazione di esperienze formative in contesti applicati, funzionalmente assimilabili all'apprendimento duale, in grado di integrare la dimensione teorica con l'esercizio professionale, artistico o progettuale.

L'obiettivo promuove tirocini curriculari strutturati in coerenza con i fabbisogni evolutivi dei settori di riferimento, laboratori, atelier e residenze sviluppati in collaborazione con imprese, enti e soggetti culturali e creativi, dispositivi di apprendimento situato che promuovano, oltre alle competenze operative, anche la capacità di riflessione, adattamento e costruzione identitaria nei passaggi verso il lavoro.

Attraverso questo percorso strutturato, l'università si pone l'obiettivo di offrire ai propri studenti e laureati un servizio di orientamento e accompagnamento al lavoro sempre più qualificato ed efficace, aumentando le loro possibilità di inserimento professionale qualificato e coerente con il percorso di studi intrapreso.

Stakeholder

Studentesse, studenti e loro famiglie, Sistema sociale e produttivo, Istituzioni

Utenti

Operatori del Servizio orientamento, Career Service e inclusione, studentesse e studenti, laureate e laureati

Collegamento con gli obiettivi di Valore Pubblico

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 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 3.3 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

-

Unità organizzative di riferimento

Servizio orientamento, career service e inclusione

Eventuali altre strutture coinvolte

-

Risorse

Risorse economiche (budget economico e degli investimenti) al netto dei costi indiretti

2026	2027	2028
10.000,00	-	-

Obiettivo con termine previsto nel 2026

Risorse umane

3 FTE

Tipologia obiettivo

Progetto con data fine lavori

Peso nella prospettiva della Balanced Scorecard

15%

Situazione iniziale e risultati attesi

Cronoprogramma

Deliverable

Deliverable 1

Adesione e pubblicazione del Piano di Sviluppo delle Istituzioni formative con Sviluppo Lavoro Italia

Deliverable 2

Svolgimento di almeno 1 incontro per ciascuno degli Obiettivi previsti dal Piano di Sviluppo delle Istituzioni formative

Specifiche

Deliverable 1

L'accordo consiste nell'adesione al "Piano di Sviluppo delle Istituzioni formative" di Sviluppo Lavoro Italia, da pubblicarsi sul sito di Ateneo

Deliverable 2

Incontri/laboratori informativi e formativi per gli operatori del Servizio orientamento, Career Service e inclusione, con l'eventuale coinvolgimento degli altri stakeholder, atenei, imprese, istituzioni.

Fonte

Deliverable 1

Pagina sito <https://unige.it/orientamento/azioni>

Deliverable 2

Fogli firma – report presenze

Inizio lavori

Deliverable 1

1.1.2026

Deliverable 2

1.5.2026

Fine lavori

Deliverable 1

30.4.2026

Deliverable 2

31.12.2026

Stato monitoraggio giugno 2026

Deliverable 1

Concluso

Deliverable 2

In linea con le attese

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 5%. Al raggiungimento oltre il 31.12.2026 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 31.12.2026 è attribuito un punteggio dello 0%

Criteri di definizione del termine

I termini sono definiti in ragione della possibilità di dare attuazione al “Piano di Sviluppo” già a partire dal 2026.

Monitoraggio giugno 2026

Esito

In linea con le attese

Motivazioni dell'eventuale scostamento

-

Eventuali azioni correttive

-

Area strategica Supporto alla ricerca e alla terza missione

Obiettivo esecutivo SER-06-R Consolidare l'efficacia del supporto alla ricerca e all'innovazione

Finalità e azioni

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

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

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

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

Stakeholder

Comunità scientifica, personale

Utenti

Personale docente

Collegamento con gli obiettivi di Valore Pubblico

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

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)

Risorse

Risorse economiche (budget economico e degli investimenti) al netto dei costi indiretti

2026	2027	2028
90.000,00	87.130,05	86.195,12

Risorse umane

10 FTE

Tipologia obiettivo

Consolidamento dei processi

Peso nella prospettiva della Balanced Scorecard

10%

Situazione iniziale e risultati attesi

A – Ricerca nazionale e internazionale

Indicatore

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

Peso

60%

Motivazione della scelta

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

Tipologia

Efficacia oggettiva

Formula di calcolo

Numero progetti finanziati/Numero progetti presentati

Specifiche dati

Numero di progetti presentati nell'anno (n-1) finanziati per i programmi 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	Valore di monitoraggio giugno 2026	Target 2026	Target 2027	Target 2028
19,23%	11%	19,50%	20,00%	21,00%

Criteri di definizione dei target

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

B – Ricerca industriale e innovazione

Indicatore

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

Peso

40%

Motivazione della scelta

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

Tipologia

Efficacia oggettiva

Formula di calcolo

Numero progetti finanziati/Numero progetti presentati

Specifiche dati

Numero di progetti presentati nell'anno (n-1) finanziati per i programmi 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	Valore di monitoraggio giugno 2026	Target 2026	Target 2027	Target 2028
50%	71%	51,00%	52,50%	55,00%

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

Monitoraggio giugno 2026

Esito

Inferiore alle attese

Motivazioni dell'eventuale scostamento

Il tasso di successo dei progetti di ricerca risulta inferiore al valore registrato nel 2025

Eventuali azioni correttive

È previsto il rafforzamento del presidio amministrativo e tecnico di supporto alla ricerca

Obiettivo esecutivo SER-07-R Monitorare e sviluppare la qualità del supporto alla ricerca

Finalità e azioni

L'obiettivo, finalizzato a monitorare l'efficacia del supporto, sia amministrativo che tecnico, alla ricerca fornito dall'Area Dirigenziale preposta, dai Dipartimenti e dai Centri, si integra con l'obiettivo SER-06-R Consolidare l'efficacia del supporto alla ricerca e all'innovazione, prevedendo, in aggiunta alla rilevazione dell'efficacia oggettiva di tale obiettivo, la rilevazione della qualità percepita, tramite il questionario unico annuale di customer satisfaction rivolto al personale docente, ed in particolare ai responsabili dei progetti di ricerca.

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

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

Stakeholder

Comunità scientifica, personale

Utenti

Personale docente

Collegamento con gli obiettivi di Valore Pubblico

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

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

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

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

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

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

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

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

Strutture responsabili

Principale struttura responsabile

Area ricerca, trasferimento tecnologico e terza missione

Altre strutture responsabili

Area per le strutture fondamentali (Dipartimenti, Centri)

Unità organizzative di riferimento

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

Eventuali altre strutture coinvolte

-

Risorse

Risorse economiche (budget economico e degli investimenti) al netto dei costi indiretti

2026	2027	2028
90.000,00	87.130,05	86.195,12

Risorse umane
30 FTE

Tipologia obiettivo

Consolidamento dei processi

Peso nella prospettiva della Balanced Scorecard

10%

Situazione iniziale e risultati attesi

A - Servizi amministrativi di supporto alla ricerca

Peso
50%

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

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

Tipologia
Efficacia percepita

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

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

Periodo di riferimento
Anno solare

Fonte
Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato
Settore sviluppo organizzativo

Valori

Valore iniziale	Valore minimo	Valore di monitoraggio giugno 2026	Target 2026	Target 2027	Target 2028
4,77	3,50	4,28	4,50	4,64	4,77

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	Valore di monitoraggio giugno 2026	Target 2026	Target 2027	Target 2028
4,49	3,60	4,22	4,40	4,53	4,67

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

Monitoraggio giugno 2026

Esito

Parzialmente in linea con le attese

Motivazioni dell'eventuale scostamento

La soddisfazione dei docenti è risultata inferiore alle attese sia per il supporto amministrativo sia per quello tecnico

Eventuali azioni correttive

Nel secondo semestre saranno presidiati e rafforzati i servizi amministrativi e tecnici di supporto alla ricerca, al fine di migliorare la soddisfazione dei docenti

Obiettivo esecutivo SER-08-R Monitorare e sviluppare la qualità del supporto alle attività di terza missione

Finalità e azioni

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

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

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

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

Stakeholder

Sistema sociale e produttivo, personale

Utenti

Personale docente

Collegamento con gli obiettivi di Valore Pubblico

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

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

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

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

OBIETTIVO 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 (budget economico e degli investimenti) al netto dei costi indiretti

2026	2027	2028
215.000,00	208.144,01	205.910,55

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	Valore di monitoraggio giugno 2026	Target 2026	Target 2027	Target 2028
4,74	3,70	4,12	4,60	4,74	4,88

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	Valore di monitoraggio giugno 2026	Target 2026	Target 2027	Target 2028
4,84	3,60	4,59	4,60	4,74	4,88

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

Monitoraggio giugno 2026

Esito

Inferiore alle attese

Motivazioni dell'eventuale scostamento

La soddisfazione del personale docente per il supporto al trasferimento tecnologico è risultata inferiore alle attese

Eventuali azioni correttive

Sarà rafforzato il presidio del relativo supporto amministrativo e tecnico

Prospettiva Processi

Peso nella Balanced Scorecard

25%

Area strategica Capitale umano

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

Finalità e azioni

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

La programmazione del personale tecnico-amministrativo è inserita nel PIAO e 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.

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 (budget economico e degli investimenti) al netto dei costi indiretti

2026	2027	2028
172.000,00	166.515,81	164.728,44

Risorse umane

10 FTE

Tipologia obiettivo

Consolidamento dei processi

Peso nella prospettiva della Balanced Scorecard

20%

Situazione iniziale e risultati attesi

A - Reclutamento di personale docente

Peso

50%

Indicatore

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

Motivazione della scelta

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

Tipologia

Efficacia oggettiva

Formula di calcolo

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

Specifiche dati

Numeratore: procedure avviate nell'anno di riferimento

Denominatore: procedure autorizzate da delibere del Consiglio di Amministrazione

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

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Database interno - Area Personale

Struttura di riferimento per il dato

Settore reclutamento e mobilità del personale docente

Valori

Valore iniziale	Valore di monitoraggio giugno 2026	Target 2026	Target 2027	Target 2028
100%	97,01%	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%

Indicatore

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

Motivazione della scelta

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

Tipologia

Efficacia oggettiva

Formula di calcolo

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

Specifiche dati

Numeratore: procedure avviate nell'anno di riferimento

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

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

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Database interno - Area Personale

Struttura di riferimento per il dato

Settore reclutamento e mobilità del personale tecnico-amministrativo

Valori

Valore iniziale	Valore di monitoraggio giugno 2026	Target 2026	Target 2027	Target 2028
100%	63%	100%	100%	100%

Criteri di definizione dei target

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

Monitoraggio giugno 2026

Esito

In linea con le attese

Motivazioni dell'eventuale scostamento

-

Eventuali azioni correttive

-

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

Finalità e azioni

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

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

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

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

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

Strutture responsabili

Principale struttura responsabile

Area personale

Altre strutture responsabili

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

Unità organizzative di riferimento

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

Eventuali altre strutture coinvolte

-

Risorse

Risorse economiche (budget economico e degli investimenti) al netto dei costi indiretti

2026	2027	2028
840.000,00	813.213,81	804.487,75

Risorse umane

27 FTE

Tipologia obiettivo

Consolidamento dei processi

Peso nella prospettiva della Balanced Scorecard

10%

Situazione iniziale e risultati attesi

A - Personale docente - servizi amministrativi

Peso

30%

Indicatore

Soddisfazione del personale docente per i servizi amministrativi

Motivazione della scelta

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

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

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

Specifiche dati

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

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato

Settore sviluppo organizzativo

Valori

Valore iniziale	Valore minimo	Valore di monitoraggio giugno 2026	Target 2026	Target 2027	Target 2028
4,83	3,60	4,89	4,60	4,74	4,88

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	Valore di monitoraggio giugno 2026	Target 2026	Target 2027	Target 2028
4,86	3,60	4,63	4,60	4,74	4,88

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	Valore di monitoraggio giugno 2026	Target 2026	Target 2027	Target 2028
4,63	3,60	4,49	4,50	4,64	4,77

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	Valore di monitoraggio giugno 2026	Target 2026	Target 2027	Target 2028
4,93	3,70	4,77	4,70	4,84	4,99

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

Monitoraggio giugno 2026

Esito

In linea con le attese

Motivazioni dell'eventuale scostamento

-

Eventuali azioni correttive

-

Obiettivo esecutivo PRO-03-H Aumentare la partecipazione del personale ai corsi di formazione

Azioni e finalità

La Direttiva del Ministro per la Pubblica Amministrazione del 2023, relativa alla "Pianificazione della formazione e sviluppo delle competenze funzionali alla transizione digitale, ecologica e amministrativa", unitamente alle successive e, in particolare, alla più recente Direttiva del 14.1.2025 sulla valorizzazione delle persone, ha introdotto un cambio di paradigma fondamentale: la formazione non è solo un diritto/dovere, ma una leva strategica centrale per la creazione di Valore Pubblico.

In particolare, la Direttiva fissa un obiettivo quantitativo per il rafforzamento della capacità amministrativa: garantire che ciascun dipendente usufruisca di un numero di ore di formazione pro-capite annue non inferiore a 40 (pari a una settimana lavorativa).

In aggiunta agli obiettivi individuali e di gruppo che prevedono il raggiungimento del menzionato monte ore, si ritiene necessario monitorare l'attuazione del Piano di Formazione, di cui alla Sezione "Organizzazione e Capitale Umano", con uno specifico obiettivo che, a livello complessivo, garantisca la più ampia partecipazione del personale alle attività formative.

Considerato che il Piano di Formazione prevede interventi formativi rivolti a tutto il personale in servizio, questo obiettivo rileva la percentuale di unità di personale che nel corso dell'anno partecipa ad almeno un'attività formativa prevista dal Piano stesso, conformemente alle modalità di monitoraggio ivi definite.

La formazione è, come riconosciuto dalle Linee guida per la formazione e l'aggiornamento del personale tecnico-amministrativo di recente emanazione, un diritto-dovere del dipendente ed è compito dell'Amministrazione, attraverso l'Area Dirigenziale preposta, stimolare la partecipazione.

Il risultato atteso è, infatti, che tutto il personale partecipi ad almeno un corso, con una copertura pari al 100%.

Stakeholder

Personale

Utenti

Personale tecnico-amministrativo

Collegamento con gli obiettivi di Valore Pubblico

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

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

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

Strutture responsabili

Principale struttura responsabile

Area Personale

Altre strutture responsabili

-

Unità organizzative di riferimento

Servizio personale tecnico-amministrativo

Eventuali altre strutture coinvolte

-

Risorse

Risorse economiche (budget economico e degli investimenti) al netto dei costi indiretti

2026	2027	2028
268.800,00	270.000,00	270.000,00

Risorse umane

3 FTE

Tipologia obiettivo

Miglioramento dei processi

Peso nella prospettiva della Balanced Scorecard

10%

Situazione iniziale e risultati attesi

Indicatore

Percentuale di dipendenti che hanno fruito di almeno un corso previsto dal Piano di Formazione 2026-2028

Motivazione della scelta

L'indicatore risponde all'esigenza di garantire la partecipazione di tutto il personale alle attività formative.

Tipologia

Efficacia oggettiva

Formula di calcolo

Numero di unità di personale che partecipa ad almeno un corso inserito nel Piano di Formazione / Numero di unità di personale totali in servizio

Specifiche dati

Numeratore

Numero di unità di personale TABS in servizio al 31.12.2026 e assunto entro il 1.9.2026 che conclude almeno un intervento formativo inserito nel Piano di Formazione 2026-2028, secondo le modalità previste dalle Linee guida per la formazione e l'aggiornamento del personale tecnico-amministrativo

Denominatore

Numero di unità di personale in servizio al 31.12.2026 e assunto entro il 1.9.2026.

I dati verranno rilevati a livello di Ateneo.

Non saranno conteggiati né al denominatore, né al numeratore i dipendenti:

- in servizio effettivo per un numero di giorni inferiore a 90 nel corso dell'anno;
- per i quali sia previsto, ai sensi dell'art. 38 del SMVP, un accomodamento ragionevole che non preveda la partecipazione a uno o più corsi in offerta formativa.

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Database della Formazione

Struttura di riferimento per il dato

Settore Welfare e Sviluppo del Personale

Valori

Valore iniziale*	Valore di monitoraggio giugno 2026	Target 2026	Target 2027	Target 2028
-	58,25%	100%	100%	100%

*Le linee guida sono entrate in vigore dal 1.1.2026

Criteri di definizione dei target

Il target è stabilito al fine di garantire la partecipazione di tutto il personale alla formazione

Monitoraggio giugno 2026

Esito

In linea con le attese

Motivazioni dell'eventuale scostamento

-

Eventuali azioni correttive

-

Area strategica Organizzazione

Obiettivo esecutivo PRO-04-O Consolidare la legalità/trasparenza dei processi di approvvigionamento

Finalità e azioni

L'adozione di un facsimile di Patto di Integrità per le procedure di affidamento costituisce una misura di prevenzione della corruzione e di rafforzamento della trasparenza e dell'affidabilità dell'azione amministrativa. La misura trova fondamento nell'art. 1, comma 17 della L. 190/2012, che consente alle stazioni appaltanti di prevedere negli avvisi/bandi/lettere di invito che il mancato rispetto delle clausole del patto o del protocollo di legalità costituisca causa di esclusione dalla gara.

Il Piano Nazionale Anticorruzione ha inoltre valorizzato l'utilizzo dei patti di integrità quale misura ordinaria a presidio delle procedure di affidamento, prevedendo l'inserimento di specifiche clausole di salvaguardia e richiamando l'effetto espulsivo e/o risolutivo in caso di violazione.

Nel quadro del D.Lgs. 36/2023, il Patto di Integrità si integra con i presidi di prevenzione e gestione del conflitto di interessi (art. 16), fungendo da strumento operativo di attuazione degli obblighi di prevenzione, vigilanza e soluzione delle situazioni di conflitto nelle fasi di aggiudicazione ed esecuzione.

Pertanto, l'obiettivo mira a:

- istituzionalizzare l'uso del Patto di Integrità mediante adozione del facsimile da parte del CdA;
- standardizzare l'inserimento del Patto nella documentazione di procedura;
- monitorare l'effettivo utilizzo mediante indicatore quantitativo dedicato.

Stakeholder

Istituzioni, Sistema sociale e produttivo, Comunità locale

Utenti

Operatori economici partecipanti

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 (budget economico e degli investimenti) al netto dei costi indiretti

2026

-

2027

-

2028

-

Risorse umane

4 FTE

Tipologia obiettivo

Consolidamento dei processi

Peso nella prospettiva della Balanced Scorecard

20%

Situazione iniziale e risultati attesi

A - Approvazione di un facsimile di Patto di Integrità

Peso

50%

Cronoprogramma

Deliverable

Approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione di un facsimile di Patto di Integrità

Specifiche

Il facsimile dovrà prevedere:

1. ambito di applicazione, ossia a quali procedure si applica;
2. obblighi dell'operatore economico;
3. obblighi della stazione appaltante;
4. regime sanzionatorio.

Fonte

Verbalì degli Organi di Governo

Inizio lavori

1.2.2026

Fine lavori

30.4.2026

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 31.12.2026 è attribuito un punteggio dello 0%.

Criteri di definizione del termine

Il termine è definito in modo da poter allegare il facsimile ai documenti di affidamento nel primo semestre dell'anno.

B - Sottoscrizione del Patto di Integrità

Peso

50%

Indicatore

Percentuale di procedure con Patto di Integrità sottoscritto / n. di procedure in cui è previsto l'uso del patto

Motivazione della scelta

L'indicatore consente di verificare che il Patto di Integrità sia effettivamente sottoscritto ove previsto

Tipologia

Efficacia oggettiva

Formula di calcolo

N. procedure con Patto di Integrità sottoscritto / N. procedure di affidamento in cui è previsto l' utilizzo del Patto di Integrità

Specifiche dati

Numeratore

- N. procedure di affidamento avviate nel periodo di riferimento per le quali:
1. il Patto di Integrità è previsto nei documenti di procedura, e
 2. il Patto risulta regolarmente sottoscritto dall' operatore economico (o da tutti i componenti, in caso di RTI/consorzi, secondo le regole del facsimile).

Denominatore

N. procedure di affidamento avviate nel periodo di riferimento in cui è previsto l' utilizzo del Patto di Integrità secondo la disciplina interna adottata.

Sono escluse dal denominatore le procedure per le quali il Patto non è previsto dalla disciplina interna (facsimile).

Periodo di riferimento

Anno solare. Per il 2026 è considerato il periodo dall'entrata in vigore del facsimile al 31.12.

Fonte

Database interno - Area negoziale

Struttura di riferimento per il dato

Area negoziale

Valori

Valore iniziale	Valore di monitoraggio giugno 2026	Target 2026	Target 2027	Target 2028
0%	ND	85%	100%	100%

Criteri di definizione dei target

Il target è definito in modo da giungere entro un biennio alla totale copertura delle procedure con il Patto di Integrità

Monitoraggio giugno 2026

Esito

In linea con le attese

Motivazioni dell'eventuale scostamento

-

Eventuali azioni correttive

-

Obiettivo esecutivo PRO-05-O Monitorare l'adeguatezza dei Regolamenti vigenti alle norme di grado superiore e alle esigenze dell'Ateneo

Finalità e azioni

Nell'ambito del modello AVA 3, utilizzato da ANVUR per l'accreditamento periodico degli Atenei, assumono una particolare importanza il Sistema di Governo e il suo riesame periodico.

L'Ateneo nel 2025 ha approvato un documento denominato "Il Sistema di Governo dell'Università degli Studi di Genova" e "il Riesame del Sistema di Governo dell'Università degli Studi di Genova".

Il primo documento descrive, anche da un punto di vista dinamico, il sistema e prevede una procedura triennale di riesame. Il secondo ha effettuato il primo riesame e individuato alcune azioni di miglioramento, tra cui la necessità, nel lungo periodo, di una revisione statutaria.

Al fine di monitoraggio continuo, diverso ma propedeutico all'attività di riesame periodico, il PIAO 2024-2026 aveva previsto quale obiettivo individuale dell'Area Legale e Generale *INDDIR-09 - Definire e implementare una procedura di riesame del Sistema di Governance con particolare riferimento ai regolamenti interni vigenti nell'Ateneo*, che preveda una ricognizione dei regolamenti interni di Ateneo vigenti e la verifica della loro adeguatezza, sia alla normativa di rango superiore, sia alle mutate esigenze.

Nell'ambito di tale obiettivo, è stata, altresì, definita una procedura per continuare periodicamente tale monitoraggio, che è continuata nel PIAO 2025-2027 con l'obiettivo individuale del Dirigente dell'Area Legale *IND-04-DIR Monitorare e adeguare i regolamenti per i quali sono state rilevate criticità nell'ambito del riesame effettuato*.

Considerata la recente visita per l'accreditamento periodico della CEV, appare essenziale, al fine di attuare gli interventi correttivi che la stessa richiederà e in vista del prossimo riesame del sistema di governo, che il monitoraggio diventi annuale.

In particolare, per il 2026, appare necessario che l'adeguatezza dei regolamenti tenga conto di eventuali raccomandazioni della CEV in materia.

L'obiettivo si propone, quindi, di effettuare il monitoraggio annuale, secondo la procedura definita con il citato obiettivo INDDIR-09 del PIAO 2024-2026 anche a seguito dell'analisi della Relazione della CEV.

Stakeholder

Studentesse, studenti e loro famiglie, Personale, Istituzioni

Utenti

Governance, operatori

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

-

Unità organizzative di riferimento

Servizio affari giuridici e istituzionali

Eventuali altre strutture coinvolte

Risorse

Risorse economiche (budget economico e degli investimenti) al netto dei costi indiretti

2026

-

2027

-

2028

-

Risorse umane

2 FTE

Tipologia obiettivo

Progetto con data fine lavori

Peso nella prospettiva della Balanced Scorecard

10%

Situazione iniziale e risultati attesi

Cronoprogramma

Deliverable

Report al Consiglio di Amministrazione con i seguenti elementi:

- censimento dei regolamenti interni vigenti presso l'Ateneo;
- verifica della loro corretta pubblicazione nel testo vigente;
- individuazione di quelli che presentano incompatibilità con norme superiori;
- individuazione di quelli che, a seguito della Relazione della CEV, è opportuno modificare;
- individuazione di quelli non più essenziali;

Specifiche

Comunicazione al Consiglio di Amministrazione

Fonte

Risultati del Consiglio di Amministrazione

Inizio lavori

1.2.2026

Fine lavori

31.12.2026

Livello di performance

Alla fine dei lavori entro il termine è attribuito un punteggio del 100%. Al raggiungimento oltre il 31.12.2026 è attribuito un punteggio dello 0%

Criteri di definizione del termine

Il termine è definito con una tempistica tale da poter intraprendere eventuali interventi correttivi nel 2027 ed inserirli nel PIAO 2027-2029

Monitoraggio giugno 2026

Esito

In linea con le attese

Motivazioni dell'eventuale scostamento

-

Eventuali azioni correttive

-

Obiettivo esecutivo PRO-06-O Migliorare l'efficacia e la trasparenza dei processi decisionali

Finalità e azioni

L'analisi dei processi, condotta al termine del ciclo di programmazione 2022-2024, ha evidenziato margini di miglioramento in termini di fluidità e chiarezza dei flussi informativi e decisionali tra organi centrali e strutture. Tale circostanza, già rilevata dal Nucleo di Valutazione nelle proprie relazioni, è stata formalizzata nel documento "Riesame del Sistema di Governo dell'Università degli Studi di Genova", approvato dagli Organi di Governo nel maggio 2025.

Il documento introduce una misura dedicata, l'Azione 5 (Migliorare l'efficacia e la trasparenza dei processi decisionali), mirata a un'analisi approfondita dei principali iter decisionali per individuarne le criticità, semplificare le procedure, definire con nettezza ruoli e responsabilità e potenziare il supporto digitale.

Sebbene l'Ateneo disponga di una mappatura dei processi risalente al 2023, recentemente aggiornata nel luglio 2025 in risposta alle modifiche organizzative intervenute, essa necessita di ulteriore aggiornamento e integrazione.

L'obiettivo consiste, dunque, nell'attuazione di quanto disposto dal "Riesame del Sistema di Governo dell'Università degli Studi di Genova", assicurando il coinvolgimento di tutte le Aree e le strutture. L'attività riceverà le indicazioni contenute nella relazione della CEV successiva alla visita di accreditamento e punterà sul potenziamento del supporto digitale, sfruttando anche le funzionalità di process mining nell'ambito degli strumenti offerti da Titulus e SharePoint.

Il risultato sarà monitorato a livello di ciascuna Area Dirigenziale, Tipologia di Struttura e, ove pertinente, a livello di Servizio.

Stakeholder

Tutti

Utenti

Tutti

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

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

Obiettivo Operativo 10.2 Riesaminare la comunicazione interna tra gli Organi centrali e le Strutture Fondamentali

Strutture responsabili

Principale struttura responsabile

Area Direzionale

Altre strutture responsabili

Tutte le Aree Dirigenziali, Dipartimenti, Scuole, Centri, Biblioteche

Unità organizzative di riferimento

Tutte

Eventuali altre strutture coinvolte

-

Risorse

Risorse economiche (budget economico e degli investimenti) al netto dei costi indiretti

2026

-

2027

-

2028

-

Risorse umane

15 FTE

Tipologia obiettivo

Progetto con data fine lavori

Peso nella prospettiva della Balanced Scorecard

20%

Situazione iniziale e risultati attesi

Cronoprogramma

Deliverable

Deliverable 1

Aggiornamento della attuale mappatura dei processi, con rilevazione dei valori degli indicatori (process mining) e identificazione dei processi che presentano criticità, in particolare riguardo ai flussi decisionali

Deliverable 2

Reingegnerizzazione e semplificazione di almeno uno dei processi che, a seguito dell'analisi, presentano criticità

Specifiche

Deliverable 1

Documento di analisi presentato al Direttore Generale entro il 30.6.2026, per la successiva validazione. In assenza di richieste di cambiamento entro il 31.7.2026 è possibile avviare la fase successiva

Deliverable 2

Adozione formale delle nuove procedure con circolari o nuove linee guida per i processi reingegnerizzati

Fonte

Deliverable 1

Report di analisi e mappatura aggiornata

Deliverable 2

Titulus

Inizio lavori

Deliverable 1

1.2.2026

Deliverable 2

1.8.2026

Fine lavori

Deliverable 1

30.6.2026

Deliverable 2

31.12.2026

Stato monitoraggio giugno 2026

Deliverable 1

Concluso

Deliverable 2

In linea con le attese

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%. Al raggiungimento oltre il 31.12.2026 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 31.12.2026 è attribuito un punteggio dello 0%

Criteri di definizione del termine

Il termine è definito in coerenza con la tempistica indicata nel documento "Riesame del Sistema di Governo", che prevede l'avvio a febbraio 2026 (post visita CEV) e la conclusione entro dicembre 2026.

Monitoraggio giugno 2026**Esito**

In linea con le attese

Motivazioni dell'eventuale scostamento

-

Eventuali azioni correttive

-

Obiettivo esecutivo PRO-07-O Rafforzare la cultura della legalità attraverso la formazione sul whistleblowing

Finalità e azioni

L'obiettivo mira a incrementare la conoscenza e la consapevolezza del personale tecnico-amministrativo dell'Ateneo in materia di segnalazione di illeciti (whistleblowing), in coerenza con quanto previsto dal D.Lgs. 24/2023 che ha recepito la Direttiva UE 2019/1937, dalla L. 190/2012 e dalle Linee Guida ANAC.

L'intervento formativo intende illustrare il sistema di tutele per il segnalante, le modalità operative per effettuare una segnalazione qualificata, i canali di segnalazione disponibili (interno, esterno, divulgazione pubblica) e il trattamento delle segnalazioni secondo i principi di riservatezza e protezione dalla ritorsione.

La formazione contribuisce al rafforzamento del sistema di prevenzione della corruzione dell'Ateneo, promuovendo una cultura organizzativa orientata alla trasparenza, alla legalità e alla responsabilità. L'iniziativa si inserisce nel Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (PTPCT) e risponde alle indicazioni ANAC sulla necessità di attività formative mirate per il personale amministrativo, con particolare attenzione alle aree a maggior rischio corruttivo.

Stakeholder

Istituzioni, personale

Utenti

Personale tecnico-amministrativo

Collegamento con gli obiettivi di Valore Pubblico

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

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

OBIETTIVO STRATEGICO 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 10.2 Riesaminare la comunicazione interna tra gli Organi centrali e le Strutture Fondamentali

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 Legale e Generale

Altre strutture responsabili

Tutte

Unità organizzative di riferimento

Tutte

Eventuali altre strutture coinvolte

-

Risorse

Risorse economiche (budget economico e degli investimenti) al netto dei costi indiretti

2026	2027	2028
1.200,00	-	-

Risorse previste nel Piano di Formazione e rimodulabili, obiettivo con termine previsto nel 2026

Risorse umane

1 FTE

Tipologia obiettivo

Miglioramento dei processi

Peso nella prospettiva della Balanced Scorecard

10%

Situazione iniziale e risultati attesi

Indicatore

Percentuale di personale formato

Motivazione della scelta

L'indicatore risponde all'esigenza di garantire la partecipazione del personale all'attività formativa.

Tipologia

Efficacia oggettiva

Formula di calcolo

Numero di unità di personale che partecipa al corso sul whistleblowing / Numero di unità di personale totali in servizio

Specifiche dati

Numeratore

Numero di unità di personale TABS in servizio al 31.12.2026 e assunto entro il 1.9.2026 che conclude il corso sul whistleblowing, secondo le modalità di verifica previste dal progetto formativo

Denominatore

Numero di unità di personale in servizio al 31.12.2026 e assunto entro il 1.9.2026.

I dati verranno rilevati a livello di Servizio, Struttura, Area e Ateneo.

Non saranno conteggiati né al denominatore, né al numeratore i dipendenti:

- in servizio effettivo per un numero di giorni inferiore a 90 nel corso dell'anno;
- per i quali sia previsto, ai sensi dell'art. 38 del SMVP, un accomodamento ragionevole che non preveda la partecipazione al corso.

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Database formazione

Struttura di riferimento per il dato

Settore Welfare e sviluppo del personale

Valori

Valore iniziale	Valore di monitoraggio giugno 2026	Target 2026	Target 2027	Target 2028
0%	47,53%	75%	100%	100%

Criteri di definizione dei target

Il target è definito in modo tale da raggiungere la copertura totale entro il 2027

Monitoraggio giugno 2026

Esito

In linea con le attese

Motivazioni dell'eventuale scostamento

-

Eventuali azioni correttive

-

Prospettiva Infrastrutture

Peso nella Balanced Scorecard

25%

Area strategica Ambienti e attrezzature

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

Finalità e azioni

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

Nel 2026 sono previsti, oltre alla prosecuzione del Progetto Erzelli, le procedure di affidamento di numerosi interventi tra cui:

- ripristino delle coperture e prospetti del complesso universitario di via Vivaldi 5, Genova;
- accordo quadro ai sensi dell'art. 59 del D. Lgs. 36/2023 per interventi categoria OG1;
- accordo quadro ai sensi dell'art. 59 del D. Lgs. 36/2023 per interventi categoria OG2;
- rifacimento cabina elettrica a servizio del monoblocco anatomico;
- accordo quadro ai sensi dell'art. 59 del D. Lgs. 36/2023 per interventi categoria OS30;
- intervento di sostituzione serramenti tagliafuoco e ripristino compartimentazioni presso Valletta Puggia;
- accordo quadro ai sensi dell'art. 59 del D. Lgs. 36/2023 per interventi categoria OS6.

Negli anni 2027 e 2028 sono previsti:

- riqualificazione edificio ex Saiwa (Corso Gastaldi 29) quale polo didattico area San Martino;
- restauro parti monumentali ex albergo dei poveri (fase 2) per collegamento con oratorio degli uomini;
- ripristino delle coperture del complesso di architettura e della ex chiesa di San Salvatore;
- rifunzionalizzazione terzo piano ala est ad uso aule e biblioteca dell'edificio ex albergo dei poveri (fase 2);
- restauro coperture Palazzo Balbi Senarega (via Balbi 4);
- rifunzionalizzazione porzione primo piano fronte sud ad uso aule didattiche ex albergo dei poveri (fase 2);
- ripristino della copertura dell'edificio "Casette" del complesso di architettura;
- opere di impermeabilizzazione ed efficientamento energetico del polo di scienze MFN - Valletta Puggia.

Tali interventi sono previsti dal Programma Triennale dei Lavori Pubblici 2026/2028 approvato dal Consiglio di Amministrazione in data 24.9.2025 e aggiornato in data 22.12.2025 tra gli interventi inseriti nell'elenco annuale dei lavori per il 2026.

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, studenti e loro famiglie, personale

Utenti

Studentesse e studenti, 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 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 tecnica

Altre strutture responsabili

-

Unità organizzative di riferimento

Servizio manutenzione, Servizio sviluppo edilizio, Servizio energia, Servizio amministrazione e contabilità, Servizio progetti strategici e digitalizzazione del patrimonio

Eventuali altre strutture coinvolte

-

Risorse

Risorse economiche (budget economico e degli investimenti) al netto dei costi indiretti

2026	2027	2028
8.806.457,60	67.305.742,73	13.389.257,74

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

$\Sigma (\text{intervento avviato } n * \text{priorità } n) / \Sigma (\text{intervento previsto nell'elenco annuale dei lavori } n * \text{priorità } n)$

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	Valore di monitoraggio giugno 2026	Target 2026	Target 2027	Target 2028
100%	60%	100%	100%	100%

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

Monitoraggio giugno 2026

Esito
In linea con le attese

Motivazioni dell'eventuale scostamento
-

Eventuali azioni correttive
-

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

Finalità e azioni

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

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

Gli interventi saranno svolti anche nell'ambito dei Poli Territoriali di Facility Management, per i quali dal 2024 è vigente 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 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 tecnica

Altre strutture responsabili

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 energia, Servizio gare, Servizio manutenzione, Servizio sviluppo edilizio, Servizio progetti strategici e digitalizzazione del patrimonio, Scuole, Dipartimenti, Centri, Biblioteche

Eventuali altre strutture coinvolte

-

Risorse

Risorse economiche (budget economico e degli investimenti) al netto dei costi indiretti

2026	2027	2028
9.493.457,00	9.190.726,61	9.092.106,95

Risorse umane
30 FTE

Tipologia obiettivo

Consolidamento dei processi

Peso nella prospettiva della Balanced Scorecard

10%

Situazione iniziale e risultati attesi

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

Peso
40%

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

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

Tipologia
Efficacia percepita

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

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

Periodo di riferimento
Anno solare

Fonte
Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato
Settore sviluppo organizzativo

Valori

Valore iniziale	Valore minimo	Valore di monitoraggio giugno 2026	Target 2026	Target 2027	Target 2028
4,07	3,40	4,06	4,10	4,22	4,35

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

B - Personale docente - servizi logistici e stato degli spazi

Peso
20%

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

Tipologia
Efficacia percepita

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

Specifiche dati

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

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato

Settore sviluppo organizzativo

Valori

Valore iniziale	Valore minimo	Valore di monitoraggio giugno 2026	Target 2026	Target 2027	Target 2028
3,86	3,30	3,47	4,00	4,12	4,24

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	Valore di monitoraggio giugno 2026	Target 2026	Target 2027	Target 2028
5,33	3,70	3,89	4,90	5,05	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

*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	Valore di monitoraggio giugno 2026	Target 2026	Target 2027	Target 2028
4,01	3,40	3,74	4,10	4,22	4,35

Criteri di definizione dei target

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

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

10%

Indicatore

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

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

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

Specifiche dati

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

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato

Settore sviluppo organizzativo

Valori

Valore iniziale	Valore minimo	Valore di monitoraggio giugno 2026	Target 2026	Target 2027	Target 2028
4,81	3,60	4,36	4,60	4,74	4,88

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

Monitoraggio giugno 2026

Esito

Inferiore alle attese

Motivazioni dell'eventuale scostamento

È diminuita la soddisfazione del personale docente per gli spazi e gli acquisti, così come quella del personale TABS per gli spazi

Eventuali azioni correttive

Le attività di analisi delle cause e di progettazione degli interventi proseguiranno nell'ambito del presidio correttivo dedicato

Obiettivo esecutivo INF-03-A Standardizzare i processi concessori di spazi nella disponibilità dei singoli Dipartimenti

Finalità e azioni

L'incremento delle attività di terza missione e lo sviluppo di spin-off universitari hanno determinato una crescente necessità di assegnare spazi e locali, situati all'interno delle strutture dipartimentali, a soggetti giuridici terzi.

L'analisi condotta ha rilevato una disomogeneità nella gestione di tali assegnazioni: sebbene gli accordi attuali coprano gli aspetti funzionali e scientifici, risultano spesso carenti nella definizione degli aspetti patrimoniali e conduttivi degli immobili. Attualmente, l'assenza di un percorso univoco ha generato prassi frammentate, specialmente riguardo alla determinazione dei canoni, al rimborso delle utenze e alla gestione delle responsabilità in materia di sicurezza (D.Lgs. 81/2008).

L'obiettivo è pertanto giungere alla standardizzazione del procedimento concessorio, superando le attuali iniziative autonome dei singoli Dipartimenti. Ciò avverrà attraverso la definizione di percorsi operativi trasversali e l'aggiornamento del quadro normativo interno, con particolare riferimento al "Regolamento per la concessione di beni immobili e di spazi dell' Ateneo" (D.R. n. 4212 del 06.10.2022). Tale intervento mira a garantire certezza nelle entrate (canoni e rimborsi spese), tutela del patrimonio (assicurazioni e garanzie) e chiara attribuzione delle responsabilità d'uso.

Stakeholder

Personale

Utenti

Dipartimenti

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

Area per le Strutture Fondamentali

Risorse

Risorse economiche (budget economico e degli investimenti) al netto dei costi indiretti

2026	2027	2028
-	-	-

Risorse umane

2 FTE

Tipologia obiettivo

Progetto con data fine lavori

Peso nella prospettiva della Balanced Scorecard

5%

Situazione iniziale e risultati attesi

Cronoprogramma

Deliverable

Deliverable 1

Ricognizione e analisi delle concessioni in essere

Deliverable 2

Revisione del "Regolamento concessione immobili"

Specifiche

Deliverable 1

Il documento, da presentare al Consiglio di Amministrazione, dovrà mappare tutte le attuali occupazioni di spazi da parte di soggetti terzi presso i Dipartimenti, evidenziando: titolo giuridico di occupazione (se presente), condizioni economiche applicate, stato dei rimborsi utenze e criticità rilevate in merito alle coperture assicurative e alla sicurezza

Deliverable 2

Emanazione di modifiche al regolamento di cui al D.R. n. 4212/2022 che introducano:

- requisiti soggettivi e oggettivi tassativi per l'accesso agli spazi da parte di enti esterni e spin-off;
- vincoli destinazione d'uso compatibili con le attività istituzionali;
- criteri di calcolo per la determinazione del canone concessorio e per la quantificazione dei rimborsi per le spese generali;
- convenzioni-tipo;
- modulistica standard.

Fonte

Risultati del Consiglio di Amministrazione

Inizio lavori

1.2.2026

Fine lavori

31.12.2026

Stato monitoraggio giugno 2026

Deliverable 1

In linea con le attese

Deliverable 2

In linea con le attese

Livello di performance

Deliverable 1-2

Alla fine dei lavori entro il termine è attribuito un punteggio del 50%. Al raggiungimento oltre il 31.12.2026 è attribuito un punteggio dello 0%

Criteri di definizione del termine

Il termine è definito con una tempistica tale da poter disporre dello strumento nel 2027

Monitoraggio giugno 2026

Esito

In linea con le attese

Motivazioni dell'eventuale scostamento

-

Eventuali azioni correttive

-

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

Azioni e finalità

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

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

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

I lavori per il lotto B 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.

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

In particolare, le principali attività previste per il 2026 riguardano:

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

Parte delle attività 2026 erano già previste dall'omologo obiettivo del PIAO 2025-2027, ma sono state estese, in particolare in relazione alla firma del contratto per il lotto A.

Stakeholder

Studentesse e studenti e loro famiglie, personale, istituzioni, comunità locale, sistema sociale e produttivo

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

OBBIETTIVO 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 progetti strategici e digitalizzazione del patrimonio, Servizio amministrazione e contabilità

Eventuali altre strutture coinvolte

-

Risorse

Risorse economiche (budget economico e degli investimenti) al netto dei costi indiretti

2026
60.000.000,00

2027
60.000.000,00

2028
60.000.000,00

Obiettivo con termine previsto nel 2026

Risorse umane

5 FTE

Tipologia obiettivo

Progetto con data fine lavori

Peso nella prospettiva della Balanced Scorecard

25%

Situazione iniziale e risultati attesi

Cronoprogramma

Deliverable

Deliverable 1

Conclusione della progettazione per la variante ai lavori del lotto B

Deliverable 2

Sottoscrizione del contratto per i lavori del lotto A

Specifiche

Deliverable 1

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

Deliverable 2

Sottoscrizione del contratto per i lavori del lotto A

Fonte

Deliverable 1

Verbalì del Consiglio di Amministrazione

Deliverable 2

Titulus

Inizio lavori

Deliverable 1-2

1.2.2026

Stato monitoraggio giugno 2026

Deliverable 1

Concluso

Deliverable 2

In linea con le attese

Fine lavori

Deliverable 1

30.5.2026

Deliverable 2

31.10.2026

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%. Al raggiungimento oltre il 31.10.2026 è attribuito un punteggio dello 0%.

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%. Al raggiungimento oltre il 31.12.2026 è attribuito un punteggio dello 0%.

Criteri di definizione del termine

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

Monitoraggio giugno 2026**Esito**

In linea con le attese

Motivazioni dell'eventuale scostamento

-

Eventuali azioni correttive

-

Area strategica Servizi informatici

Obiettivo esecutivo INF-05-I Adeguare i sistemi ICT alla direttiva NIS2 e rafforzare la governance della cybersicurezza

Finalità e azioni

L'obiettivo, in coerenza con gli obiettivi 17 *Miglioramento Cybersicurezza* e 18 *Gestione dell'esperienza digitale in sicurezza*, di cui al par. 8.6 del Piano di Trasformazione Digitale 2025-2027, prevede l'adeguamento dell'Ateneo agli obblighi previsti dal D.lgs. 4 settembre 2024, n. 138 di recepimento della direttiva (UE) 2022/2555 (NIS2), con particolare riferimento agli artt. 23 e 24, attraverso:

- la definizione di procedure formalizzate per il censimento e la classificazione degli asset ICT e per la gestione del rischio di cybersicurezza;
- la realizzazione di un inventario strutturato degli asset ICT rilevanti ai fini NIS, in coerenza con le procedure approvate;
- lo svolgimento di una prima analisi del rischio (risk assessment) sugli asset critici e la definizione di un piano di trattamento del rischio;

L'obiettivo contribuisce all'attuazione delle misure di gestione del rischio e delle misure di sicurezza di base previste dal D.lgs. 138/2024 e dagli atti dell'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale (ACN), nel termine dei 18 mesi decorrenti dalla comunicazione ACN di inserimento dell'Ateneo nell'elenco dei soggetti NIS (essenziali/importanti).

Stakeholder

Tutti

Utenti

Tutti

Collegamento con gli obiettivi di Valore Pubblico

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

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

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

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

Obiettivo Operativo 5.3 Garantire la sicurezza della ricerca e la corretta gestione di beni e tecnologie dual use

Strutture responsabili

Principale struttura responsabile

Area ICT

Altre strutture responsabili

Deliverable 1

Area per le strutture fondamentali, Biblioteche, Centri, Dipartimenti

Deliverable 3

Area Legale e Generale

Unità organizzative di riferimento

Servizio applicativi di supporto e transizione digitale, Servizio infrastrutture IT, Servizio tecnologie per i poli territoriali, 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, Biblioteche, Centri, Dipartimenti, Unità tecnica di Dipartimento, Servizio flussi documentali e trasparenza

Eventuali altre strutture coinvolte

-

Risorse

Risorse economiche (budget economico e degli investimenti) al netto dei costi indiretti

2026	2027	2028
130.000,00	-	-

Obiettivo con termine previsto nel 2026

Risorse umane

5,5 FTE

Tipologia obiettivo

Progetto con data fine lavori

Peso nella prospettiva della Balanced Scorecard

15%

Situazione iniziale e risultati attesi

Cronoprogramma

Deliverable

Deliverable 1

Definizione delle procedure per censimento asset e gestione del rischio

Deliverable 2

Inventario degli asset ICT ai fini NIS

Deliverable 3

Risk assessment e piano di trattamento del rischio

Specifiche

Deliverable 1

Elaborazione e approvazione di:

1. Procedura di mappatura e classificazione degli asset ICT rilevanti ai fini NIS, che definisca:
 - perimetro di reti e sistemi di Ateneo rilevanti ai fini NIS2 e relative dipendenze ICT;
 - categorie di asset;
 - attributi minimi dell'inventario;
 - ruoli, responsabilità, modalità e frequenza di aggiornamento dell'inventario.
2. Procedura/metodologia di gestione del rischio di cybersicurezza, che definisca:
 - criteri di impatto e probabilità;
 - classi di rischio commisurate al livello di criticità dei dati gestiti;
 - ruoli e responsabilità del processo.

Entrambe le procedure sono approvate con decreto del Direttore Generale e diventano riferimento per i deliverable successivi (Deliverable 2 e 3).

Deliverable 2

Applicazione della procedura di censimento di cui al Deliverable 1 e realizzazione di un inventario strutturato degli asset ICT rilevanti ai fini NIS, che includa almeno:

1. asset che supportano i servizi/attività essenziali/importanti dell'Ateneo;
2. mappatura asset per reti e sistemi di Ateneo rilevanti ai fini NIS2 e relative dipendenze NIS;
3. aggregazione degli asset in classi di criticità, in base agli attributi definiti.

L'inventario è conservato in un supporto strutturato (CMDB, base dati o file), identificato come inventario ufficiale degli asset ICT ai fini NIS e aggiornabile nel tempo.

Deliverable 3

Sulla base dell'inventario degli asset (Deliverable 2) e della metodologia definita (Deliverable 1), realizzazione di:

1. Risk assessment sugli asset ICT critici;
2. Piano di trattamento del rischio, che definisca le misure di trattamento e mitigazione del rischio.

Entrambi sono approvati con decreto del Direttore Generale.

Fonte

Deliverable 1, 3

Titulus

Deliverable 2

Disponibilità supporto e piattaforma

Inizio lavori

Deliverable 1

1.1.2026

Deliverable 2

1.6.2026

Deliverable 3

1.10.2026

Fine lavori

Deliverable 1

30.4.2026

Deliverable 2

31.7.2026

Deliverable 3

31.10.2026

Stato monitoraggio giugno 2026

Deliverable 1

Concluso

Deliverable 2

In linea con le attese

Deliverable 3

Parzialmente in linea con le attese

Livello di performance

Deliverable 1-2

Per ogni deliverable, alla fine dei lavori entro il termine è attribuito un punteggio del 33%, per ogni mese di ritardo rispetto al termine è sottratto dal punteggio il 10%. Al raggiungimento oltre il 31.10.2026 del deliverable è attribuito un punteggio dello 0%. Nel caso il termine previsto dalla NIS2 venga prorogato, il punteggio di 0% è attribuito solo nel caso di raggiungimento successivo al 31.12.2026. Salvo modifiche all'obiettivo approvate dal Consiglio di Amministrazione.

Deliverable 3

Alla fine dei lavori entro il termine è attribuito un punteggio del 34%. Al raggiungimento oltre il 31.10.2026 è attribuito un punteggio dello 0%. Nel caso il termine previsto dalla NIS2 venga prorogato, il punteggio di 0% è attribuito solo nel caso di raggiungimento successivo al 31.12.2026 e per ogni mese di ritardo rispetto al termine è sottratto dal punteggio il 10%. Salvo modifiche all'obiettivo approvate dal Consiglio di Amministrazione.

Criteri di definizione del termine

Le scadenze proposte sono definite per rientrare nel termine complessivo dei 18 mesi previsto per l'adozione delle misure di sicurezza di base, decorrenti dalla comunicazione ACN di inserimento dell'Ateneo nell'elenco dei soggetti essenziali/importanti, come previsto dal D.lgs. 138/2024 e dai provvedimenti attuativi ACN.

Monitoraggio giugno 2026

Esito

Parzialmente in linea con le attese

Motivazioni dell'eventuale scostamento

I deliverable previsti alla data del monitoraggio risultano conseguiti, ma potrebbero emergere criticità in relazione al terzo deliverable, con possibili riflessi sul percorso di adeguamento alla normativa NIS2

Eventuali azioni correttive

Sarà garantito un presidio continuo, con un monitoraggio più capillare dell'avanzamento

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

Finalità e azioni

In numerose circostanze, 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".

Il PIAO 2025-2027 ha previsto per il 2025 l'analisi delle esigenze e la definizione delle specifiche del Registro e per il 2026 ne prevede l'effettiva implementazione. Questo obiettivo riprende, quindi, le attività già previste per l'anno in corso dal precedente PIAO.

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 (budget economico e degli investimenti) al netto dei costi indiretti

2026

-

2027

-

2028

-

Risorse stanziare nel 2025, obiettivo con termine nel 2026

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

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

1.1.2026

Fine lavori

31.8.2026

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 31.12.2026 è attribuito un punteggio dello 0%.

Criteri di definizione del termine

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

Monitoraggio giugno 2026

Esito

In linea con le attese

Motivazioni dell'eventuale scostamento

-

Eventuali azioni correttive

-

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

Finalità e azioni

I servizi ICT a livello di Ateneo dal 1.1.2024 sono erogati dall'Area ICT. La loro riconduzione a un'Area Dirigenziale ha reso più trasparente la definizione delle priorità operative, accorciando la catena delle decisioni e rendendo più efficienti le procedure amministrativo-contabili. Inoltre, la piena implementazione dei Poli territoriali di facility management consente di rilevare le esigenze e le priorità dei Dipartimenti e di coinvolgere il relativo personale referente.

A partire dal 2024:

- sono state emanate specifiche Linee Guida ICT;
- è stata svolta specifica formazione, che dalla fine del 2025 è stata istituzionalizzata all'interno della Comunità Professionale Servizi tecnico informatici.

La finalità è 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.

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 (budget economico e degli investimenti) al netto dei costi indiretti

2026	2027	2028
3.539.978,00	3.427.094,05	3.390.320,15

Risorse umane

12 FTE

Tipologia obiettivo

Consolidamento dei processi

Peso nella prospettiva della Balanced Scorecard

10%

Situazione iniziale e risultati attesi

A - Studentesse e studenti – didattica a distanza

Peso

20%

Indicatore

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

Motivazione della scelta

L'indicatore di customer satisfaction consente di rilevare il gradimento degli utenti e di effettuare benchmark basati sulle serie storiche disponibili.

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	Valore di monitoraggio giugno 2026	Target 2026	Target 2027	Target 2028
4,33	3,50	4,41	4,30	4,43	4,56

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 2025

B - Studentesse e studenti – servizi online

Peso

20%

Indicatore

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

Motivazione della scelta

L'indicatore di customer satisfaction consente di rilevare il gradimento degli utenti e di effettuare benchmark basati sulle serie storiche disponibili.

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	Valore di monitoraggio giugno 2026	Target 2026	Target 2027	Target 2028
4,30	3,50	4,14	4,30	4,43	4,56

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%

IndicatoreSoddisfazione 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 basati sulle serie storiche disponibili.

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	Valore di monitoraggio giugno 2026	Target 2026	Target 2027	Target 2028
4,02	3,40	3,90	4,10	4,22	4,35

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 2025

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

5%

Indicatore

Soddisfazione del **personale docente** per i servizi 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 basati sulle serie storiche disponibili.

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	Valore di monitoraggio giugno 2026	Target 2026	Target 2027	Target 2028
4,68	3,60	4,76	4,50	4,64	4,77

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 2025

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

5%

Indicatore

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

Motivazione della scelta

L'indicatore di customer satisfaction consente di rilevare il gradimento degli utenti e di effettuare benchmark basati sulle serie storiche disponibili.

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	Valore di monitoraggio giugno 2026	Target 2026	Target 2027	Target 2028
4,58	3,50	4,45	4,40	4,53	4,67

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 2025

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

5%

Indicatore

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

Motivazione della scelta

L'indicatore di customer satisfaction consente di rilevare il gradimento degli utenti e di effettuare benchmark basati sulle serie storiche disponibili.

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	Valore di monitoraggio giugno 2026	Target 2026	Target 2027	Target 2028
4,53	3,50	4,38	4,40	4,53	4,67

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 2025

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

5%

Indicatore

Soddisfazione del **personale docente** per la rete

Motivazione della scelta

L'indicatore di customer satisfaction consente di rilevare il gradimento degli utenti e di effettuare benchmark basati sulle serie storiche disponibili.

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	Valore di monitoraggio giugno 2026	Target 2026	Target 2027	Target 2028
4,00	3,50	4,14	4,20	4,33	4,46

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 2025

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

10%

Indicatore

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

Motivazione della scelta

L'indicatore di customer satisfaction consente di rilevare il gradimento degli utenti e di effettuare benchmark basati sulle serie storiche disponibili.

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	Valore di monitoraggio giugno 2026	Target 2026	Target 2027	Target 2028
5,01	3,60	4,70	4,70	4,84	4,99

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 2025

*I - Personale tecnico-amministrativo - dispositivi client***Peso**

10%

Indicatore

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

Motivazione della scelta

L'indicatore di customer satisfaction consente di rilevare il gradimento degli utenti e di effettuare benchmark basati sulle serie storiche disponibili.

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	Valore di monitoraggio giugno 2026	Target 2026	Target 2027	Target 2028
4,75	3,70	4,67	4,60	4,74	4,88

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 2025

Monitoraggio giugno 2026

Esito

Parzialmente in linea con le attese

Motivazioni dell'eventuale scostamento

La soddisfazione degli studenti per i servizi online e per la rete, così come quella del personale docente per la rete e i dispositivi client, risulta inferiore alle attese

Eventuali azioni correttive

Le attività di analisi delle cause e di progettazione degli interventi proseguiranno nell'ambito del presidio correttivo dedicato

Obiettivo esecutivo INF-08-I Adottare l'approccio user centric con soluzioni basate su AI generativa per migliorare i servizi alle studentesse, agli studenti e agli altri utenti

Finalità e azioni

L'obiettivo si propone di sviluppare un sistema avanzato per migliorare il supporto all'utenza, assegnando priorità ai servizi rivolti alle studentesse e agli studenti. L'approccio prevede la valorizzazione di dataset certificati (quali siti di Ateneo e risposte validate dagli operatori dei sistemi di ticketing), da gestire internamente sulla base dati di Ateneo.

Le azioni sono mirate a rendere disponibili sistemi innovativi per semi-automatizzare la gestione dei ticket e/o implementare sistemi di chatbot, sfruttando le potenzialità dell'intelligenza artificiale generativa.

Stakeholder

Studentesse, studenti e loro famiglie, personale

Utenti

Studentesse e studenti, 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

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

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 ICT

Altre strutture responsabili

Area didattica, servizi agli studenti, orientamento e internazionalizzazione

Unità organizzative di riferimento

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

Eventuali altre strutture coinvolte

-

Risorse

Risorse economiche (budget economico e degli investimenti) al netto dei costi indiretti		
2026	2027	2028
10.000,00	-	-

Obiettivo con termine previsto nel 2026

Risorse umane

2 FTE

Tipologia obiettivo

Progetto con data fine lavori

Peso nella prospettiva della Balanced Scorecard

10%

Situazione iniziale e risultati attesi

Cronoprogramma

Deliverable

Deliverable 1

Definizione di un framework per gestione dati con AI generativa;

Deliverable 2

Implementazione di una soluzione AI generativa nell'ambito dei servizi agli studenti.

Specifiche

Deliverable 1

Invio al Direttore Generale di progetto esecutivo che definisce le specifiche del framework in termini di database, strumento di acquisizione dati e interrogazione

Deliverable 2

Disponibilità di un sistema chat bot da implementare inizialmente su un servizio agli studenti, ovvero oppure sistema di supporto alla parziale automatizzazione della risposta ai ticket

Fonte

Deliverable 1

Titulus

Deliverable 2

Sito web o sistema OTRS

Inizio lavori

Deliverable 1-2

1.2.2026

Fine lavori

Deliverable 1

31.7.2026

Deliverable 2

31.12.2026

Stato monitoraggio giugno 2026

Deliverable 1

In linea con le attese

Deliverable 2

In linea con le attese

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%. Al raggiungimento oltre il 31.12.2026 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 31.12.2026 è attribuito un punteggio dello 0%

Criteri di definizione del termine

Il termine consente di disporre della prima soluzione di AI generativa entro la fine del 2026.

Monitoraggio giugno 2026

Esito

In linea con le attese

Motivazioni dell'eventuale scostamento

-

Eventuali azioni correttive

-

Prospettiva Risorse

Peso nella Balanced Scorecard

10%

Area strategica Programmazione e monitoraggio

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

Finalità e azioni

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

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

Stakeholder

Sistema sociale e produttivo

Utenti

Operatori economici

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 (budget economico e degli investimenti) al netto dei costi indiretti		
2026	2027	2028
-	-	-

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	Valore di monitoraggio giugno 2026	Target 2026	Target 2027	Target 2028
-14,87	ND	0	0	0

Criteri di definizione dei target
Il target è stabilito in relazione al limite previsto dalla legge

Monitoraggio giugno 2026

Esito
Non rilevabile

Motivazioni dell'eventuale scostamento
-

Eventuali azioni correttive
-

Obiettivo esecutivo RIS-02-P Utilizzare concretamente il sistema di controllo di gestione implementato

Finalità e azioni

A partire dal PIAO 2023-2025, sono stati previsti obiettivi che hanno 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), e iniziare a utilizzarlo e migliorarlo nel 2025.

Tale sistema consente ora di calcolare il costo pieno di alcuni oggetti e, in particolare:

- obiettivi (strategici, operativi, di Valore Pubblico ed esecutivi), attività svolta in via sperimentale nella Relazione del Rettore sui Risultati delle Attività di Ricerca, Formazione e Trasferimento Tecnologico e nella Relazione sulla Performance 2024;
- Corsi di Studio (Laurea, Laurea Magistrale, Laurea Magistrale a Ciclo Unico)
- Dipartimenti
- Progetti di Ricerca.

Oltre a ciò, è stata implementata, già dal 2024, la rilevazione e la pubblicazione nella sezione trasparente dei costi unitari dei servizi.

Questo obiettivo si propone di monitorare e confrontare i costi di alcuni degli oggetti previsti dal sistema e si aggiunge all'obiettivo RIS-04-S - Monitorare i costi unitari dei servizi.

Stakeholder

Istituzioni

Utenti

Governance

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 (budget economico e degli investimenti) al netto dei costi indiretti

2026

-

2027

-

2028

-

Risorse umane
6 FTE

Tipologia obiettivo

Progetto con data fine lavori

Peso nella prospettiva della Balanced Scorecard

25%

Situazione iniziale e risultati attesi**Cronoprogramma****Deliverable**

Report contenente i costi pieni e l'analisi del benchmark dei Dipartimenti

Specifiche

Report al Direttore Generale

Fonte

Titulus

Inizio lavori

1.2.2026

Fine lavori

31.10.2026

Stato monitoraggio giugno 2026

In linea con le attese

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 31.12.2026 è attribuito un punteggio dello 0%

Criteri di definizione del termine

Il termine è definito in coincidenza con il termine del mandato rettorale, in modo che il Direttore Generale possa fornire i risultati alla nuova governance.

Monitoraggio giugno 2026

Esito

In linea con le attese

Motivazioni dell'eventuale scostamento

-

Eventuali azioni correttive

-

Obiettivo esecutivo RIS-03-P Affinare le modalità di presentazione del preconsuntivo al fine di una più consapevole redazione del successivo bilancio di previsione

Finalità e azioni

Nel Piano Integrato di Attività e Organizzazione 2025-2027 sono stati assegnati al Direttore Generale e all'Area Risorse e Bilancio due obiettivi specifici:

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

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

entrambi finalizzati alla definizione e all'attuazione di un preconsuntivo per supportare una più consapevole redazione del bilancio di previsione.

L'implementazione di tali obiettivi ha consentito, in prima istanza, la presentazione del documento nei termini previsti. Tuttavia, alla luce di questa prima esperienza e del feedback ricevuto dal Consiglio di Amministrazione, si ravvisa la necessità di consolidare lo strumento adottato, soprattutto in considerazione delle perduranti incertezze relative all'entità delle risorse MUR e ai relativi criteri di distribuzione.

L'obiettivo attuale prevede, pertanto, una verifica delle metodologie di redazione e la presentazione agli Organi di Governo di un preconsuntivo aggiornato al 30 settembre. Il documento, eventualmente rivisto nella sua struttura, sarà condiviso nella seduta di ottobre per consentire – anche tramite il raffronto con l'esercizio precedente – una verifica puntuale della sostenibilità economica dell'Ateneo, propedeutica alla stesura del successivo bilancio di previsione.

Stakeholder

Istituzioni

Utenti

Governance

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 (budget economico e degli investimenti) al netto dei costi indiretti

2026

-

2027

-

2028

-

Risorse umane
2 FTE

Tipologia obiettivo

Progetto con data fine lavori

Peso nella prospettiva della Balanced Scorecard

25%

Situazione iniziale e risultati attesi**Cronoprogramma****Deliverable***Deliverable 1*

Verifica dell'adeguatezza delle attuali modalità di redazione del report preconsuntivo e rilevazione dei dati necessari

Deliverable 2

Presentazione di un report preconsuntivo al 30.9.2026 al Consiglio di Amministrazione redatto secondo le indicazioni del Direttore Generale

Specifiche*Deliverable 1*

Circolare alle Aree Dirigenziali con la struttura del report, la definizione dei dati richiesti e la specificazione delle variazioni

Deliverable 2

Comunicazione al Consiglio di Amministrazione del preconsuntivo

Fonte*Deliverable 1*

Titulus

Deliverable 2

Risultati del Consiglio di Amministrazione

Inizio lavori*Deliverable 1*

1.2.2026

Fine lavori*Deliverable 1*

31.7.2026

Deliverable 2

31.10.2026

Stato monitoraggio giugno 2026*Deliverable 1*

In linea con le attese

Deliverable 2

In linea con le attese

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%. Al raggiungimento oltre il 31.12.2026 è attribuito un punteggio dello 0%

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%. Al raggiungimento oltre il 31.12.2026 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 2027-2029

Monitoraggio giugno 2026**Esito**

In linea con le attese

Motivazioni dell'eventuale scostamento

-

Eventuali azioni correttive

-

Area strategica Sostenibilità

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

Finalità e azioni

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

Tale adeguamento ha consentito il 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 dei miglioramenti apportati nel 2024 al sistema, si intende continuare il monitoraggio dei menzionati costi, con la pubblicazione dei risultati nella sezione trasparenza del sito di Ateneo e verificarne il mantenimento entro una soglia prestabilita.

Stakeholder

Istituzioni

Utenti

Governance

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 (budget economico e degli investimenti) al netto dei costi indiretti

2026

-

2027

-

2028

-

Risorse umane

3 FTE

Tipologia obiettivo

Consolidamento dei processi

Peso nella prospettiva della Balanced Scorecard

20%

Situazione iniziale e risultati attesi

Indicatore

Percentuale di servizi per i quali sono analizzati e pubblicati i costi unitari

Motivazione della scelta

L'indicatore consente di verificare l'effettivo monitoraggio dei costi unitari e la loro pubblicazione

Tipologia

Efficienza

Formula di calcolo

n. di servizi con costi unitari riportati e pubblicati / n. servizi

Specifiche dati

Numeratore

Numero di attività per le quali:

- è fornita l'analisi sui costi unitari al Consiglio di Amministrazione nell'ambito della Relazione sulla Performance o con apposita comunicazione
- è pubblicato il costo unitario dell'anno precedente nella sezione Trasparenza del sito di Ateneo Servizi Erogati> Costi Contabilizzati

Denominatore

Numero di attività previste dalle Linee guida sull'utilizzo della contabilità analitica per il controllo di gestione

Periodo di riferimento

Anno solare. I valori saranno rilevati in sede di 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	Valore di monitoraggio giugno 2026	Target 2026	Target 2027	Target 2028
0%	100%	100%	100%	100%

Criteri di definizione dei target

Il target è definito in modo tale da garantire l'analisi la reportistica e la pubblicazione di tutti i costi unitari rilevati

Monitoraggio giugno 2026

Esito

In linea con le attese

Motivazioni dell'eventuale scostamento

-

Eventuali azioni correttive

-

Obiettivo esecutivo RIS-05-S Ridurre i consumi energetici

Finalità e azioni

Sebbene il prezzo dell'energia abbia registrato una stabilizzazione, l'esigenza di garantire la sostenibilità di bilancio – considerati il termine dei progetti PNRR e l'incertezza sull'assegnazione del FFO per gli anni a venire – rende indispensabile l'adozione di misure volte a mitigare i costi per luce, riscaldamento e raffreddamento.

Tali interventi, che possono essere di natura edilizia, contrattuale, funzionale od organizzativa, concorrono non solo al contenimento della spesa, ma anche alla riduzione della carbon footprint dell'Ateneo e al miglioramento della sostenibilità ambientale complessiva. L'obiettivo primario è, dunque, mantenere i costi energetici entro i limiti del budget stanziato.

Questa finalità, in linea con quanto suggerito dalla circolare n. 2/2022 del Dipartimento della Funzione Pubblica, si pone in continuità con i precedenti Piani Integrati di Attività e Organizzazione (PIAO); la reiterazione degli strumenti già adottati risulterà propedeutica al consolidamento dei risparmi anche per le annualità successive.

Ai fini della misurazione del risultato, è stato predisposto un indicatore basato sulla spesa economica complessiva per elettricità e gas, piuttosto che sui soli volumi di consumo fisico.

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 (budget economico e degli investimenti) al netto dei costi indiretti

2026	2027	2028
10.000,00	9.681,12	9.577,24

Risorse umane

2 FTE

Tipologia obiettivo

Consolidamento dei processi

Peso nella prospettiva della Balanced Scorecard

10%

Situazione iniziale e risultati attesi

Indicatore

Spesa annua per energia elettrica e gas

Motivazione della scelta

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

Tipologia

Economicità

Formula di calcolo

Spesa annua Energia elettrica+Spesa annua Gas

Specifiche dati

Spesa annua Energia elettrica: importi dei pagamenti rilevati da SIOPE per la voce 1.03.02.05.004 (Energia elettrica)

Spesa annua Gas: importi dei pagamenti rilevati da SIOPE per la voce 1.03.02.05.006 (Gas)

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

SIOPE

Struttura di riferimento per il dato

Area Risorse e Bilancio

Valori

Valore iniziale	Valore di monitoraggio giugno 2026	Target 2026	Target 2027	Target 2028
€ 5.444.192,91	€ 1.836.629,85	€ 5.200.000	€ 5.000.000	€ 4.800.000

Criteri di definizione dei target

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

Monitoraggio giugno 2026

Esito

In linea con le attese

Motivazioni dell'eventuale scostamento

-

Eventuali azioni correttive

-

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

Finalità e azioni

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

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

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

Stakeholder

Personale

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 (budget economico e degli investimenti) al netto dei costi indiretti

2026	2027	2028
41.486,00	40.163,08	39.732,12

Risorse umane

3 FTE

Tipologia obiettivo

Consolidamento dei processi

Peso nella prospettiva della Balanced Scorecard

10%

Situazione iniziale e risultati attesi

Indicatore

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

Motivazione della scelta

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

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

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

Specifiche dati

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

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato

Settore sviluppo organizzativo

Valori

Valore iniziale	Valore minimo	Valore di monitoraggio giugno 2026	Target 2026	Target 2027	Target 2028
4,85	3,60	5,00	4,60	4,74	4,88

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

Monitoraggio giugno 2026

Esito

In linea con le attese

Motivazioni dell'eventuale scostamento

-

Eventuali azioni correttive

-

B.2a Attribuzione degli obiettivi alle Strutture

Cod. rif.	Obiettivo esecutivo	Risultati specifici attesi	Peso obiettivo per l'Area
AREA DIDATTICA, SERVIZI AGLI STUDENTI, ORIENTAMENTO E INTERNAZIONALIZZAZIONE			
SER-01-D	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi di supporto alla formazione	A, B, C, D, E, G, H, I, L	20%
SER-02-D	Semplificare le procedure per le studentesse e gli studenti in mobilità con particolare riguardo all'erogazione dei contributi		20%
SER-04-D	Monitorare e sviluppare l'accessibilità dei servizi per gli utenti ultrasessantacinquenni e con disabilità	A, B	5%
SER-05-D	Migliorare i servizi di Career Service e placement utilizzando metodologie innovative		20%
PRO-06-O	Migliorare l'efficacia e la trasparenza dei processi decisionali	Risultato di Area	10%
INF-08-I	Adottare l'approccio user centric con soluzioni basate su AI generativa per migliorare i servizi alle studentesse, agli studenti e agli altri utenti		10%
INF-06-I	Implementare nuove modalità elettroniche per monitorare l'attività didattica dei docenti		10%
PRO-07-O	Rafforzare la cultura della legalità attraverso la formazione sul whistleblowing	Risultato di Area	5%
AREA DIREZIONALE			
PRO-06-O	Migliorare l'efficacia e la trasparenza dei processi decisionali	Risultato di Area	40%
RIS-02-P	Utilizzare concretamente il sistema di controllo di gestione implementato		40%
RIS-04-S	Monitorare i costi unitari dei servizi		15%
PRO-07-O	Rafforzare la cultura della legalità attraverso la formazione sul whistleblowing	Risultato di Area	5%

Cod. rif.	Obiettivo esecutivo	Risultati specifici attesi	Peso obiettivo per l'Area
AREA ICT			
SER-04-D	Monitorare e sviluppare l'accessibilità dei servizi per gli utenti ultrasessantacinquenni e con disabilità		5%
PRO-06-O	Migliorare l'efficacia e la trasparenza dei processi decisionali	Risultato di Area	10%
INF-05-I	Adeguare i sistemi ICT alla direttiva NIS2 e rafforzare la governance della cybersicurezza		35%
INF-06-I	Implementare nuove modalità elettroniche per monitorare l'attività didattica dei docenti		5%
INF-07-I	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi ICT		10%
INF-08-I	Adottare l'approccio user centric con soluzioni basate su AI generativa per migliorare i servizi alle studentesse, agli studenti e agli altri utenti		25%
SER-02-D	Semplificare le procedure per le studentesse e gli studenti in mobilità con particolare riguardo all'erogazione dei contributi		5%
PRO-07-O	Rafforzare la cultura della legalità attraverso la formazione sul whistleblowing	Risultato di Area	5%

Cod. rif.	Obiettivo esecutivo	Risultati specifici attesi	Peso obiettivo per l'Area
AREA LEGALE E GENERALE			
PRO-05-O	Monitorare l'adeguatezza dei Regolamenti vigenti alle norme di grado superiore e alle esigenze dell'Ateneo		40%
PRO-06-O	Migliorare l'efficacia e la trasparenza dei processi decisionali	Risultato di Area	20%
PRO-07-O	Rafforzare la cultura della legalità attraverso la formazione sul whistleblowing	Risultato di Area	10%
INF-03-A	Standardizzare i processi concessori di spazi nella disponibilità dei singoli Dipartimenti		20%
INF-05-I	Adeguare i sistemi ICT alla direttiva NIS2 e rafforzare la governance della cybersicurezza	Deliverable 3	10%
AREA NEGOZIALE			
PRO-06-O	Migliorare l'efficacia e la trasparenza dei processi decisionali	Risultato di Area	10%
INF-02-A	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi generali e logistici	C, E	20%
PRO-04-O	Consolidare la legalità/trasparenza dei processi di approvvigionamento		55%
PRO-07-O	Rafforzare la cultura della legalità attraverso la formazione sul whistleblowing	Risultato di Area	10%
SER-04-D	Monitorare e sviluppare l'accessibilità dei servizi per gli utenti ultrasessantacinquenni e con disabilità		5%

Cod. rif.	Obiettivo esecutivo	Risultati specifici attesi	Peso obiettivo per l'Area
AREA PER LE STRUTTURE FONDAMENTALI			
SER-01-D	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi di supporto alla formazione	F, M	5%
SER-03-D	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi bibliotecari		10%
SER-04-D	Monitorare e sviluppare l'accessibilità dei servizi per gli utenti ultrasessantacinquenni e con disabilità		5%
SER-07-R	Monitorare e sviluppare la qualità del supporto alla ricerca		10%
SER-08-R	Monitorare e sviluppare la qualità del supporto alle attività di terza missione		10%
PRO-02-H	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi al personale	B	10%
PRO-06-O	Migliorare l'efficacia e la trasparenza dei processi decisionali	Risultato di Area	10%
INF-02-A	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi generali e logistici	A, B, C	15%
PRO-07-O	Rafforzare la cultura della legalità attraverso la formazione sul whistleblowing	Risultato di Area	10%
INF-05-I	Adeguare i sistemi ICT alla direttiva NIS2 e rafforzare la governance della cybersicurezza	Deliverable 2	15%

Cod. rif.	Obiettivo esecutivo	Risultati specifici attesi	Peso obiettivo per l'Area
AREA PERSONALE			
SER-04-D	Monitorare e sviluppare l'accessibilità dei servizi per gli utenti ultrasessantacinquenni e con disabilità	B, C	5%
PRO-01-H	Consolidare l'efficacia del reclutamento del personale		40%
PRO-02-H	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi al personale	A, C	20%
PRO-03-H	Aumentare la partecipazione del personale ai corsi di formazione		20%
PRO-06-O	Migliorare l'efficacia e la trasparenza dei processi decisionali	Risultato di Area	10%
PRO-07-O	Rafforzare la cultura della legalità attraverso la formazione sul whistleblowing	Risultato di Area	5%

Cod. rif.	Obiettivo esecutivo	Risultati specifici attesi	Peso obiettivo per l'Area
AREA RICERCA, TRASFERIMENTO TECNOLOGICO E TERZA MISSIONE			
SER-01-D	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi di supporto alla formazione	J, K	10%
SER-04-D	Monitorare e sviluppare l'accessibilità dei servizi per gli utenti ultrasessantacinquenni e con disabilità	A, B	5%
SER-06-R	Consolidare l'efficacia del supporto alla ricerca e all'innovazione		25%
SER-07-R	Monitorare e sviluppare la qualità del supporto alla ricerca		25%
SER-08-R	Monitorare e sviluppare la qualità del supporto alle attività di terza missione		20%
PRO-06-O	Migliorare l'efficacia e la trasparenza dei processi decisionali	Risultato di Area	10%
PRO-07-O	Rafforzare la cultura della legalità attraverso la formazione sul whistleblowing	Risultato di Area	5%

Cod. rif.	Obiettivo esecutivo	Risultati specifici attesi	Peso obiettivo per l'Area
AREA RISORSE E BILANCIO			
SER-04-D	Monitorare e sviluppare l'accessibilità dei servizi per gli utenti ultrasessantacinquenni e con disabilità	C	5%
PRO-02-H	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi al personale	B, D	10%
PRO-06-O	Migliorare l'efficacia e la trasparenza dei processi decisionali	Risultato di Area	10%
RIS-02-P	Utilizzare concretamente il sistema di controllo di gestione implementato		15%
RIS-03-P	Affinare le modalità di presentazione del preconsuntivo al fine di una più consapevole redazione del successivo bilancio di previsione		30%
RIS-04-S	Monitorare i costi unitari dei servizi		10%
RIS-06-S	Monitorare e sviluppare la qualità del supporto contabile		10%
PRO-07-O	Rafforzare la cultura della legalità attraverso la formazione sul whistleblowing	Risultato di Area	10%

Cod. rif.	Obiettivo esecutivo	Risultati specifici attesi	Peso obiettivo per l'Area
AREA TECNICA			
SER-04-D	Monitorare e sviluppare l'accessibilità dei servizi per gli utenti ultrasessantacinquenni e con disabilità		5%
PRO-06-O	Migliorare l'efficacia e la trasparenza dei processi decisionali	Risultato di Area	10%
INF-01-A	Conservare e valorizzare il patrimonio edilizio esistente		40%
INF-02-A	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi generali e logistici	A, B, D	10%
INF-04-A	Contribuire a proseguire positivamente l'operazione Erzelli		25%
PRO-07-O	Rafforzare la cultura della legalità attraverso la formazione sul whistleblowing	Risultato di Area	10%
Scuole			
SER-01-D	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi di supporto alla formazione	A, B, C, D, G, H, I, L	60%
INF-02-A	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi generali e logistici	A, B	20%
PRO-06-O	Migliorare l'efficacia e la trasparenza dei processi decisionali	Risultato di struttura	10%
PRO-07-O	Rafforzare la cultura della legalità attraverso la formazione sul whistleblowing	Risultato di struttura	10%

Cod. rif.	Obiettivo esecutivo	Risultati specifici attesi	Peso obiettivo per l'Area
Dipartimenti			
SER-01-D	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi di supporto alla formazione	A, B, C, D, F, G, H, I, L, M	10%
SER-07-R	Monitorare e sviluppare la qualità del supporto alla ricerca		20%
SER-08-R	Monitorare e sviluppare la qualità del supporto alle attività di terza missione		20%
PRO-02-H	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi al personale	B	10%
INF-02-A	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi generali e logistici	A, B, C	10%
PRO-06-O	Migliorare l'efficacia e la trasparenza dei processi decisionali	Risultato di struttura	10%
PRO-07-O	Rafforzare la cultura della legalità attraverso la formazione sul whistleblowing	Risultato di struttura	10%
INF-05-I	Adeguare i sistemi ICT alla direttiva NIS2 e rafforzare la governance della cybersicurezza	Deliverable 2	10%

Cod. rif.	Obiettivo esecutivo	Risultati specifici attesi	Peso obiettivo per l'Area
Centri			
SER-07-R	Monitorare e sviluppare la qualità del supporto alla ricerca		20%
SER-08-R	Monitorare e sviluppare la qualità del supporto alle attività di terza missione		20%
PRO-02-H	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi al personale	B	20%
INF-02-A	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi generali e logistici	A, B, C	10%
PRO-06-O	Migliorare l'efficacia e la trasparenza dei processi decisionali	Risultato di struttura	10%
PRO-07-O	Rafforzare la cultura della legalità attraverso la formazione sul whistleblowing	Risultato di struttura	10%
INF-05-I	Adeguare i sistemi ICT alla direttiva NIS2 e rafforzare la governance della cybersicurezza	Deliverable 2	10%

Cod. rif.	Obiettivo esecutivo	Risultati specifici attesi	Peso obiettivo per l'Area
Biblioteche			
SER-03-D	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi bibliotecari		60%
INF-02-A	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi generali e logistici	A, B	10%
PRO-06-O	Migliorare l'efficacia e la trasparenza dei processi decisionali	Risultato di struttura	10%
PRO-07-O	Rafforzare la cultura della legalità attraverso la formazione sul whistleblowing	Risultato di struttura	10%
INF-05-I	Adeguare i sistemi ICT alla direttiva NIS2 e rafforzare la governance della cybersicurezza	Deliverable 2	10%

B.2b Attribuzione degli obiettivi alle
Unità Organizzative; 3. Obiettivi
individuali e di gruppo

Cod. rif.	Obiettivo esecutivo	Risultati specifici attesi	Peso
AREA DIDATTICA, SERVIZI AGLI STUDENTI, ORIENTAMENTO E INTERNAZIONALIZZAZIONE			
Servizio studenti			
SER-01-D	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi di supporto alla formazione	A	50%
INF-08-I	Adottare l'approccio user centric con soluzioni basate su AI generativa per migliorare i servizi alle studentesse, agli studenti e agli altri utenti		30%
PRO-06-O	Migliorare l'efficacia e la trasparenza dei processi decisionali	Risultato d'Area	10%
PRO-07-O	Rafforzare la cultura della legalità attraverso la formazione sul whistleblowing	Risultato d'Area	10%
Servizio orientamento, career service e inclusione			
SER-01-D	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi di supporto alla formazione	B, C	50%
SER-05-D	Migliorare i servizi di Career Service e placement utilizzando metodologie innovative		30%
PRO-06-O	Migliorare l'efficacia e la trasparenza dei processi decisionali	Risultato d'Area	10%
PRO-07-O	Rafforzare la cultura della legalità attraverso la formazione sul whistleblowing	Risultato d'Area	10%
Servizio internazionalizzazione			
SER-01-D	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi di supporto alla formazione	D	60%
SER-02-D	Semplificare le procedure per le studentesse e gli studenti in mobilità con particolare riguardo all'erogazione dei contributi		20%
PRO-06-O	Migliorare l'efficacia e la trasparenza dei processi decisionali	Risultato d'Area	10%
PRO-07-O	Rafforzare la cultura della legalità attraverso la formazione sul whistleblowing	Risultato d'Area	10%
Servizio alta formazione			
SER-01-D	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi di supporto alla formazione	G, H, I	80%
PRO-06-O	Migliorare l'efficacia e la trasparenza dei processi decisionali	Risultato d'Area	10%
PRO-07-O	Rafforzare la cultura della legalità attraverso la formazione sul whistleblowing	Risultato d'Area	10%

Cod. rif.	Obiettivo esecutivo	Risultati specifici attesi	Peso
AREA DIREZIONALE			
Servizio organizzazione e programmazione			
PRO-06-O	Migliorare l'efficacia e la trasparenza dei processi decisionali	Risultato d'Area	30%
RIS-02-P	Utilizzare concretamente il sistema di controllo di gestione implementato		30%
RIS-04-S	Monitorare i costi unitari dei servizi		30%
PRO-07-O	Rafforzare la cultura della legalità attraverso la formazione sul whistleblowing	Risultato d'Area	10%
Servizio assicurazione della qualità, studi e statistiche			
PRO-06-O	Migliorare l'efficacia e la trasparenza dei processi decisionali	Risultato d'Area	90%
PRO-07-O	Rafforzare la cultura della legalità attraverso la formazione sul whistleblowing	Risultato d'Area	10%
Servizio informazione istituzionale			
PRO-06-O	Migliorare l'efficacia e la trasparenza dei processi decisionali	Risultato d'Area	90%
PRO-07-O	Rafforzare la cultura della legalità attraverso la formazione sul whistleblowing	Risultato d'Area	10%
Servizio sorveglianza sanitaria e valutazione dei rischi			
PRO-06-O	Migliorare l'efficacia e la trasparenza dei processi decisionali	Risultato d'Area	90%
PRO-07-O	Rafforzare la cultura della legalità attraverso la formazione sul whistleblowing	Risultato d'Area	10%

Cod. rif.	Obiettivo esecutivo	Risultati specifici attesi	Peso
AREA ICT			
Servizio e-learning, multimedia e strumenti web			
INF-07-I	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi ICT	A, D	20%
INF-08-I	Adottare l'approccio user centric con soluzioni basate su AI generativa per migliorare i servizi alle studentesse, agli studenti e agli altri utenti		60%
PRO-06-O	Migliorare l'efficacia e la trasparenza dei processi decisionali	Risultato d'Area	10%
PRO-07-O	Rafforzare la cultura della legalità attraverso la formazione sul whistleblowing	Risultato d'Area	10%
Servizio infrastrutture IT			
INF-07-I	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi ICT	C, G	20%
INF-05-I	Adeguare i sistemi ICT alla direttiva NIS2 e rafforzare la governance della cybersicurezza		60%
PRO-06-O	Migliorare l'efficacia e la trasparenza dei processi decisionali	Risultato d'Area	10%
PRO-07-O	Rafforzare la cultura della legalità attraverso la formazione sul whistleblowing	Risultato d'Area	10%
Servizio applicativi per la missione			
INF-06-I	Implementare nuove modalità elettroniche per monitorare l'attività didattica dei docenti		20%
INF-07-I	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi ICT	B, E	20%
INF-08-I	Adottare l'approccio user centric con soluzioni basate su AI generativa per migliorare i servizi alle studentesse, agli studenti e agli altri utenti		20%
SER-02-D	Semplificare le procedure per le studentesse e gli studenti in mobilità con particolare riguardo all'erogazione dei contributi		20%
PRO-06-O	Migliorare l'efficacia e la trasparenza dei processi decisionali	Risultato d'Area	10%
PRO-07-O	Rafforzare la cultura della legalità attraverso la formazione sul whistleblowing	Risultato d'Area	10%

Cod. rif.	Obiettivo esecutivo	Risultati specifici attesi	Peso
Servizio tecnologie per i poli territoriali			
INF-07-I	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi ICT		30%
INF-05-I	Adeguare i sistemi ICT alla direttiva NIS2 e rafforzare la governance della cybersicurezza		50%
PRO-06-O	Migliorare l'efficacia e la trasparenza dei processi decisionali	Risultato d'Area	10%
PRO-07-O	Rafforzare la cultura della legalità attraverso la formazione sul whistleblowing	Risultato d'Area	10%
Servizio applicativi di supporto e transizione digitale			
INF-05-I	Adeguare i sistemi ICT alla direttiva NIS2 e rafforzare la governance della cybersicurezza		40%
INF-07-I	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi ICT	H	20%
INF-08-I	Adottare l'approccio user centric con soluzioni basate su AI generativa per migliorare i servizi alle studentesse, agli studenti e agli altri utenti		20%
PRO-06-O	Migliorare l'efficacia e la trasparenza dei processi decisionali	Risultato d'Area	10%
PRO-07-O	Rafforzare la cultura della legalità attraverso la formazione sul whistleblowing	Risultato d'Area	10%

Cod. rif.	Obiettivo esecutivo	Risultati specifici attesi	Peso
AREA LEGALE E GENERALE			
Servizio affari giuridici e istituzionali			
PRO-05-O	Monitorare l'adeguatezza dei Regolamenti vigenti alle norme di grado superiore e alle esigenze dell'Ateneo		70%
PRO-06-O	Migliorare l'efficacia e la trasparenza dei processi decisionali	Risultato d'Area	20%
PRO-07-O	Rafforzare la cultura della legalità attraverso la formazione sul whistleblowing	Risultato d'Area	10%
Servizio flussi documentali e trasparenza			
PRO-06-O	Migliorare l'efficacia e la trasparenza dei processi decisionali	Risultato d'Area	20%
INF-05-I	Adeguare i sistemi ICT alla direttiva NIS2 e rafforzare la governance della cybersicurezza	Deliverable 3	40%
PRO-07-O	Rafforzare la cultura della legalità attraverso la formazione sul whistleblowing	Risultato di Ateneo	40%
Servizio patrimonio e partecipazioni			
INF-03-A	Standardizzare i processi concessori di spazi nella disponibilità dei singoli Dipartimenti		50%
PRO-06-O	Migliorare l'efficacia e la trasparenza dei processi decisionali	Risultato d'Area	25%
PRO-07-O	Rafforzare la cultura della legalità attraverso la formazione sul whistleblowing	Risultato d'Area	25%

Cod. rif.	Obiettivo esecutivo	Risultati specifici attesi	Peso
AREA NEGOZIALE			
Servizio gare			
INF-02-A	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi generali e logistici	C, E	30%
PRO-04-O	Consolidare la legalità/trasparenza dei processi di approvvigionamento		30%
PRO-06-O	Migliorare l'efficacia e la trasparenza dei processi decisionali	Risultato d'Area	20%
PRO-07-O	Rafforzare la cultura della legalità attraverso la formazione sul whistleblowing	Risultato d'Area	20%

Cod. rif.	Obiettivo esecutivo	Risultati specifici attesi	Peso
AREA PER LE STRUTTURE FONDAMENTALI			
Servizi coordinamento amministrativo			
SER-07-R	Monitorare e sviluppare la qualità del supporto alla ricerca	A	30%
SER-08-R	Monitorare e sviluppare la qualità del supporto alle attività di terza missione		10%
INF-02-A	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi generali e logistici	A, B, C	20%
PRO-02-H	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi al personale	B	10%
PRO-06-O	Migliorare l'efficacia e la trasparenza dei processi decisionali	Risultato d'Area	10%
PRO-07-O	Rafforzare la cultura della legalità attraverso la formazione sul whistleblowing	Risultato d'Area	10%
INF-05-I	Adeguare i sistemi ICT alla direttiva NIS2 e rafforzare la governance della cybersicurezza	Deliverable 2	10%
Servizio sistema bibliotecario di Ateneo			
SER-03-D	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi bibliotecari		60%
INF-02-A	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi generali e logistici	A, B	20%
PRO-06-O	Migliorare l'efficacia e la trasparenza dei processi decisionali	Risultato d'Area	10%
PRO-07-O	Rafforzare la cultura della legalità attraverso la formazione sul whistleblowing	Risultato d'Area	10%

Cod. rif.	Obiettivo esecutivo	Risultati specifici attesi	Peso
AREA PERSONALE			
Servizio personale docente			
PRO-01-H	Consolidare l'efficacia del reclutamento del personale	A	50%
PRO-02-H	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi al personale	A	30%
PRO-06-O	Migliorare l'efficacia e la trasparenza dei processi decisionali	Risultato d'Area	10%
PRO-07-O	Rafforzare la cultura della legalità attraverso la formazione sul whistleblowing	Risultato d'Area	10%
Servizio personale tecnico amministrativo			
PRO-01-H	Consolidare l'efficacia del reclutamento del personale	B	50%
PRO-02-H	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi al personale	C	10%
PRO-03-H	Aumentare la partecipazione del personale ai corsi di formazione		20%
PRO-06-O	Migliorare l'efficacia e la trasparenza dei processi decisionali	Risultato d'Area	10%
PRO-07-O	Rafforzare la cultura della legalità attraverso la formazione sul whistleblowing	Risultato d'Area	10%

Cod. rif.	Obiettivo esecutivo	Risultati specifici attesi	Peso
AREA RICERCA, TRASFERIMENTO TECNOLOGICO E TERZA MISSIONE			
Servizio per il trasferimento tecnologico e delle conoscenze			
SER-01-D	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi di supporto alla formazione	J	10%
SER-06-R	Consolidare l'efficacia del supporto alla ricerca e all'innovazione	B	50%
SER-08-R	Monitorare e sviluppare la qualità del supporto alle attività di terza missione	A	20%
PRO-06-O	Migliorare l'efficacia e la trasparenza dei processi decisionali	Risultato d'Area	10%
PRO-07-O	Rafforzare la cultura della legalità attraverso la formazione sul whistleblowing	Risultato d'Area	10%
Servizio responsabilità sociale, culturale e ambientale di terza missione			
SER-01-D	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi di supporto alla formazione	K	20%
SER-08-R	Monitorare e sviluppare la qualità del supporto alle attività di terza missione	B	60%
PRO-06-O	Migliorare l'efficacia e la trasparenza dei processi decisionali	Risultato d'Area	10%
PRO-07-O	Rafforzare la cultura della legalità attraverso la formazione sul whistleblowing	Risultato d'Area	10%
Servizio ricerca			
SER-06-R	Consolidare l'efficacia del supporto alla ricerca e all'innovazione	A	60%
SER-07-R	Monitorare e sviluppare la qualità del supporto alla ricerca	A	20%
PRO-06-O	Migliorare l'efficacia e la trasparenza dei processi decisionali	Risultato d'Area	10%
PRO-07-O	Rafforzare la cultura della legalità attraverso la formazione sul whistleblowing	Risultato d'Area	10%

Cod. rif.	Obiettivo esecutivo	Risultati specifici attesi	Peso
AREA RISORSE E BILANCIO			
Servizio trattamento economico del personale			
PRO-02-H	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi al personale	B, D	20%
RIS-03-P	Affinare le modalità di presentazione del preconsuntivo al fine di una più consapevole redazione del successivo bilancio di previsione		60%
PRO-06-O	Migliorare l'efficacia e la trasparenza dei processi decisionali	Risultato d'Area	10%
PRO-07-O	Rafforzare la cultura della legalità attraverso la formazione sul whistleblowing	Risultato d'Area	10%
Servizio bilancio			
RIS-02-P	Utilizzare concretamente il sistema di controllo di gestione implementato		20%
RIS-03-P	Affinare le modalità di presentazione del preconsuntivo al fine di una più consapevole redazione del successivo bilancio di previsione		50%
RIS-04-S	Monitorare i costi unitari dei servizi		10%
PRO-06-O	Migliorare l'efficacia e la trasparenza dei processi decisionali	Risultato d'Area	10%
PRO-07-O	Rafforzare la cultura della legalità attraverso la formazione sul whistleblowing	Risultato d'Area	10%
Servizio centri autonomi di gestione e attività commerciale			
RIS-03-P	Affinare le modalità di presentazione del preconsuntivo al fine di una più consapevole redazione del successivo bilancio di previsione		60%
RIS-06-S	Monitorare e sviluppare la qualità del supporto contabile		20%
PRO-06-O	Migliorare l'efficacia e la trasparenza dei processi decisionali	Risultato d'Area	10%
PRO-07-O	Rafforzare la cultura della legalità attraverso la formazione sul whistleblowing	Risultato d'Area	10%

Cod. rif.	Obiettivo esecutivo	Risultati specifici attesi	Peso
AREA TECNICA			
Servizio manutenzione			
INF-01-A	Conservare e valorizzare il patrimonio edilizio esistente		60%
INF-02-A	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi generali e logistici	A, B, D	20%
PRO-06-O	Migliorare l'efficacia e la trasparenza dei processi decisionali	Risultato d'Area	10%
PRO-07-O	Rafforzare la cultura della legalità attraverso la formazione sul whistleblowing	Risultato d'Area	10%
Servizio energia			
INF-01-A	Conservare e valorizzare il patrimonio edilizio esistente		60%
INF-02-A	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi generali e logistici	A, B, D	20%
PRO-06-O	Migliorare l'efficacia e la trasparenza dei processi decisionali	Risultato d'Area	10%
PRO-07-O	Rafforzare la cultura della legalità attraverso la formazione sul whistleblowing	Risultato d'Area	10%
Servizio progetti strategici e digitalizzazione del patrimonio			
INF-01-A	Conservare e valorizzare il patrimonio edilizio esistente		20%
INF-02-A	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi generali e logistici	A, B, D	10%
INF-04-A	Contribuire a proseguire positivamente l'operazione Erzelli		50%
PRO-06-O	Migliorare l'efficacia e la trasparenza dei processi decisionali	Risultato d'Area	10%
PRO-07-O	Rafforzare la cultura della legalità attraverso la formazione sul whistleblowing	Risultato d'Area	10%
Servizio sviluppo edilizio			
INF-01-A	Conservare e valorizzare il patrimonio edilizio esistente		60%
INF-02-A	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi generali e logistici	A, B, D	20%
PRO-06-O	Migliorare l'efficacia e la trasparenza dei processi decisionali	Risultato d'Area	10%
PRO-07-O	Rafforzare la cultura della legalità attraverso la formazione sul whistleblowing	Risultato d'Area	10%

Cod. rif.	Obiettivo esecutivo	Risultati specifici attesi	Peso
Servizio amministrazione e contabilità			
INF-01-A	Conservare e valorizzare il patrimonio edilizio esistente		40%
INF-04-A	Contribuire a proseguire positivamente l'operazione Erzelli		40%
PRO-06-O	Migliorare l'efficacia e la trasparenza dei processi decisionali	Risultato d'Area	10%
PRO-07-O	Rafforzare la cultura della legalità attraverso la formazione sul whistleblowing	Risultato d'Area	10%

Cod. rif.	Obiettivo esecutivo	Risultati specifici attesi	Peso
STRUTTURE FONDAMENTALI			
Scuole			
SER-01-D	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi di supporto alla formazione	A, B, C, D, G, H, I, L	60%
INF-02-A	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi generali e logistici	A, B	20%
PRO-06-O	Migliorare l'efficacia e la trasparenza dei processi decisionali	Risultato di struttura	10%
PRO-07-O	Rafforzare la cultura della legalità attraverso la formazione sul whistleblowing	Risultato di struttura	10%
Dipartimenti	(Unità di supporto alle attività amministrativo contabili e alla ricerca)		
SER-01-D	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi di supporto alla formazione	A, B, C, D, G, H, I, L	10%
SER-07-R	Monitorare e sviluppare la qualità del supporto alla ricerca	A	20%
SER-08-R	Monitorare e sviluppare la qualità del supporto alle attività di terza missione		20%
PRO-02-H	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi al personale	B	10%
INF-02-A	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi generali e logistici	A, B, C	10%
PRO-06-O	Migliorare l'efficacia e la trasparenza dei processi decisionali	Risultato di struttura	10%
PRO-07-O	Rafforzare la cultura della legalità attraverso la formazione sul whistleblowing	Risultato di struttura	10%
INF-05-I	Adeguare i sistemi ICT alla direttiva NIS2 e rafforzare la governance della cybersicurezza	Deliverable 2	10%

Cod. rif.	Obiettivo esecutivo	Risultati specifici attesi	Peso
Unità tecnica di Dipartimento			
SER-01-D	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi di supporto alla formazione	F, M	35%
SER-07-R	Monitorare e sviluppare la qualità del supporto alla ricerca	B	35%
PRO-06-O	Migliorare l'efficacia e la trasparenza dei processi decisionali	Risultato di struttura	10%
PRO-07-O	Rafforzare la cultura della legalità attraverso la formazione sul whistleblowing	Risultato di struttura	10%
INF-05-I	Adeguare i sistemi ICT alla direttiva NIS2 e rafforzare la governance della cybersicurezza	Deliverable 2	10%

Cod. rif.	Obiettivo esecutivo	Risultati specifici attesi	Peso
Centri			
SER-07-R	Monitorare e sviluppare la qualità del supporto alla ricerca		20%
SER-08-R	Monitorare e sviluppare la qualità del supporto alle attività di terza missione		20%
PRO-02-H	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi al personale	B	20%
INF-02-A	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi generali e logistici	A, B, C	10%
PRO-06-O	Migliorare l'efficacia e la trasparenza dei processi decisionali	Risultato di struttura	10%
PRO-07-O	Rafforzare la cultura della legalità attraverso la formazione sul whistleblowing	Risultato di struttura	10%
INF-05-I	Adeguare i sistemi ICT alla direttiva NIS2 e rafforzare la governance della cybersicurezza	Deliverable 2	10%
Biblioteche			
SER-03-D	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi bibliotecari		60%
INF-02-A	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi generali e logistici	A, B	10%
PRO-06-O	Migliorare l'efficacia e la trasparenza dei processi decisionali	Risultato di struttura	10%
PRO-07-O	Rafforzare la cultura della legalità attraverso la formazione sul whistleblowing	Risultato di struttura	10%
INF-05-I	Adeguare i sistemi ICT alla direttiva NIS2 e rafforzare la governance della cybersicurezza	Deliverable 2	10%

B.3 Obiettivi individuali e di gruppo

Direttore Generale

Direttore Generale dal 1.1 al 28.2.2026

Obiettivo individuale IND-01-DG Redazione e presentazione della Relazione di fine mandato relativa alle attività del quinquennio 2021-2026

Peso

Peso 100%

Finalità e azioni

In vista della naturale scadenza del mandato del Direttore Generale, fissata al 28.02.2026, è necessario predisporre un'attività di sintesi strategica che evidenzi il Valore Pubblico generato nel periodo 2021-2026 e assicuri il rispetto del principio di accountability nei confronti degli Organi di Governo e della Comunità Accademica.

L'azione si concretizza nella redazione e presentazione di un documento formale denominato "Relazione di fine mandato 2021-2026", concepito non come mero consuntivo, ma come strumento di analisi gestionale complessa, utile a supportare un'analisi strutturata dell'evoluzione organizzativa dell'Ateneo e a garantire continuità amministrativa e istituzionale.

A tal fine, mediante la storicizzazione di dati, processi e decisioni, la relazione dovrà:

- ricostruire il contesto iniziale e la mappatura delle criticità organizzative, finanziarie e procedurali rilevate all'avvio del mandato;
- descrivere gli interventi attuati (interventi correttivi, riorganizzazioni, strategie gestionali), anche in relazione ai mutamenti normativi e di contesto, motivando le scelte direzionali;
- presentare l'analisi dei risultati conseguiti, evidenziando gli effetti sull'assetto organizzativo e sul funzionamento del sistema di governo;
- individuare con trasparenza le criticità residue e le problematiche ancora aperte o emerse nel quinquennio;
- formulare proposte future e linee di intervento utili alla gestione delle criticità residue nel mandato del prossimo Direttore Generale.

La relazione, comunicata agli Organi di Governo secondo le specifiche previste e fondata sui relativi verbali, dovrà infine costituire per la futura Governance una "mappa" aggiornata dello stato di salute dell'amministrazione, favorendo un passaggio di consegne efficace e una pianificazione informata delle sfide successive, in coerenza con l'Obiettivo Strategico 10 e con l'Obiettivo Operativo 10.1 del Piano Strategico 2021-2026.

Stakeholder

Tutti

Utenti

Tutti

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

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

Tipologia obiettivo

Progetto con data fine lavori

Situazione iniziale e risultati attesi

Cronoprogramma

Deliverable

Documento formale denominato "Relazione di fine mandato 2021-2026" strutturato obbligatoriamente nei seguenti capitoli:

1. Analisi del contesto iniziale: mappatura delle criticità organizzative, finanziarie e procedurali rilevate all'inizio del mandato;
2. Interventi attuati: descrizione degli interventi correttivi, delle riorganizzazioni e delle strategie gestionali messe in atto nel quinquennio;
3. Analisi dei risultati: esposizione dei risultati ottenuti a seguito degli interventi;
4. Criticità residue: identificazione delle problematiche ancora aperte o emerse nel corso del mandato;
5. Proposte future: interventi correttivi suggeriti per la gestione delle criticità residue nel mandato del prossimo Direttore Generale.

Specifiche

Comunicazione agli Organi di Governo

Fonte

Verbalì degli Organi di Governo

Inizio lavori

1.2.2026

Fine lavori

28.2.2026

Stato monitoraggio giugno 2026

Concluso

Livello di performance

Deliverable 1

Alla fine dei lavori entro il termine è attribuito un punteggio del 100%, al raggiungimento oltre il 28.2.2026 è attribuito un punteggio dello 0%.

Criteri di definizione del termine

Il termine coincide con il termine del mandato del Direttore Generale.

Monitoraggio giugno 2026

Esito

In linea con le attese

Motivazioni dell'eventuale scostamento

-

Eventuali azioni correttive

-

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

Peso

Influisce solo sulla retribuzione di risultato

Azioni e finalità

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

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

Stakeholder

Istituzioni

Utenti

-

Collegamento con gli obiettivi di Valore Pubblico

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

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

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

Tipologia obiettivo

Consolidamento dei processi

Situazione iniziale e risultati attesi

Indicatore

Indicatore di ritardo annuale dei pagamenti

Motivazione della scelta

L'indicatore è obbligatorio per legge

Tipologia

Efficacia oggettiva

Formula di calcolo

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

Specifiche dati

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

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Piattaforma dei Crediti Commerciali

Validazione del Collegio dei Revisori dei Conti

Valori

Valore iniziale	Valore di monitoraggio giugno 2026	Target 2026	Target 2027	Target 2028
-14,87	ND	0	0	0

Criteri di definizione dei target

Il target è stabilito in relazione al limite previsto dalla legge

Monitoraggio giugno 2026

Esito

Non rilevabile

Motivazioni dell'eventuale scostamento

-

Eventuali azioni correttive

-

Direttore Generale dal 1.3 al 31.12.2026

Obiettivo individuale IND-02-DG Coordinamento e attuazione della reingegnerizzazione dei processi decisionali complessi

Peso

Peso 100%

Finalità e azioni

L'analisi dei processi condotta nel precedente ciclo di programmazione ha evidenziato margini di miglioramento nella fluidità e nella chiarezza dei flussi informativi e decisionali tra gli Organi centrali e le strutture. Tale esigenza, già segnalata dal Nucleo di Valutazione, è stata formalizzata nel documento "Riesame del Sistema di Governo dell'Università degli Studi di Genova" (approvato nel maggio 2025) attraverso la specifica *Azione 5 - Migliorare l'efficacia e la trasparenza dei processi decisionali*. Questa misura mira a identificare i punti critici, semplificare le procedure, definire le responsabilità e potenziare il supporto digitale.

L'obiettivo esecutivo *PRO-06-O Migliorare l'efficacia e la trasparenza dei processi decisionali* pone in capo a ciascuna Area Dirigenziale l'aggiornamento della attuale mappatura dei processi e l'identificazione dei processi che presentano criticità, in particolare riguardo ai flussi decisionali.

Questo obiettivo assegnato al Direttore Generale si configura come un "meta-obiettivo" di coordinamento e sintesi rispetto alle attività di revisione affidate alle singole Aree Dirigenziali. In questo contesto, al Direttore Generale spetta il compito di:

- aggregare e validare le risultanze complessive per fornire agli Organi di Governo un quadro unitario delle criticità e delle proposte di miglioramento;
- prendere in carico e attuare direttamente gli interventi di riorganizzazione che, per natura trasversale o impatto generale, non possono essere gestiti autonomamente dai singoli dirigenti.

Questa impostazione assicura il raccordo tra la fase tecnica di analisi e il momento politico-decisionale, garantendo che le modifiche organizzative siano sostenibili e coerenti con gli indirizzi strategici dell'Ateneo.

Stakeholder

Tutti

Utenti

Tutti

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

Obiettivo Operativo 10.2 Riesaminare la comunicazione interna tra gli Organi centrali e le Strutture Fondamentali

Tipologia obiettivo

Progetto con data fine lavori

Situazione iniziale e risultati attesi

Cronoprogramma

Deliverable

Deliverable 1

Presentazione agli Organi di Governo del report complessivo sui risultati dell'analisi dei processi e delle proposte di intervento, con particolare riferimento ai nodi critici trasversali

Deliverable 2

Attuazione di almeno un intervento organizzativo o procedurale che coinvolge più Aree o che richiede atti di competenza del Direttore Generale

Specifiche

Deliverable 1

Documento di sintesi presentato in Consiglio di Amministrazione e/o Senato Accademico

Deliverable 2

Decreti Direttoriali, Circolari, modifiche regolamentari necessari per l'implementazione delle revisioni organizzative "multi-area"

Fonte

Deliverable 1

Verbalì degli Organi di Governo

Deliverable 2

Titulus

Inizio lavori

Deliverable 1

1.2.2026

Deliverable 2

1.10.2026

Fine lavori

Deliverable 1

30.9.2026

Deliverable 2

31.12.2026

Stato monitoraggio giugno 2026

Deliverable 1

Concluso

Deliverable 2

In corso

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 31.12.2026 è attribuito un punteggio dello 0%.

Criteri di definizione del termine

Il termine è definito in coerenza con la tempistica indicata nel documento "Riesame del Sistema di Governo", che prevede l'avvio a febbraio 2026 (post visita CEV) e la conclusione entro dicembre 2026.

Monitoraggio giugno 2026

Esito

In linea con le attese

Motivazioni dell'eventuale scostamento

-

Eventuali azioni correttive

-

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

Peso

Influisce solo sulla retribuzione di risultato

Azioni e finalità

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

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

Stakeholder

Istituzioni

Utenti

-

Collegamento con gli obiettivi di Valore Pubblico

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

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

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

Tipologia obiettivo

Consolidamento dei processi

Situazione iniziale e risultati attesi

Indicatore

Indicatore di ritardo annuale dei pagamenti

Motivazione della scelta

L'indicatore è obbligatorio per legge

Tipologia

Efficacia oggettiva

Formula di calcolo

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

Specifiche dati

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

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Piattaforma dei Crediti Commerciali

Validazione del Collegio dei Revisori dei Conti

Valori

Valore iniziale	Valore di monitoraggio giugno 2026	Target 2026	Target 2027	Target 2028
-14,87	ND	0	0	0

Criteri di definizione dei target

Il target è stabilito in relazione al limite previsto dalla legge

Monitoraggio giugno 2026

Esito

Non rilevabile

Motivazioni dell'eventuale scostamento

-

Eventuali azioni correttive

-

Dirigenti

Tutti i dirigenti

Obiettivo individuale IND-01-DIR Formarsi prioritariamente sui temi della leadership e delle soft skill

Peso

Variabile a seconda del Dirigente

Azioni e finalità

La Direttiva del Dipartimento della Funzione Pubblica del 14.1.2025 “Valorizzazione delle persone e produzione di valore pubblico attraverso la formazione. Principi, obiettivi e strumenti”, proseguendo nella direzione dei precedenti atti di indirizzo sul rafforzamento delle competenze (Direttiva 23 marzo 2023) e sulla misurazione e valutazione della performance (Direttiva 28 novembre 2023), ribadisce i principi cardine della formazione, quale leva strategica per la crescita della PA.

La Direttiva richiama il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza e, in particolare, declina attorno a cinque principali aree di competenza, comuni a tutte le amministrazioni, la strategia di crescita e sviluppo del capitale umano delle amministrazioni pubbliche nella prospettiva del rafforzamento della capacità amministrativa -e, quindi, nella generazione di valore pubblico- promossa dal PNRR, valorizzando ulteriormente la formazione dei dirigenti con particolare riferimento all'acquisizione di ulteriori competenze in materia di leadership e soft skills.

Da questo punto di vista, appare prescrittiva l'indicazione dell'obbligo per i dirigenti di formarsi per almeno 40 ore con priorità per la leadership e le soft skills.

L'Ateneo ha previsto specifici interventi su tali aree di competenza, rivolti ai dirigenti, e corsi su altre tematiche, rivolti a tutto il personale, nel Piano di Formazione 2026-2028.

Al fine di realizzare quanto indicato dal Dipartimento della Funzione Pubblica, i dirigenti dovranno assicurarsi di partecipare a 40 ore di formazione, che potranno essere fruite nell'ambito degli interventi ad essi destinati e di quelli destinati a tutto il personale dal Piano di Formazione o nell'ambito della partecipazione a corsi esterni.

Stakeholder

Personale

Utenti

Personale

Collegamento con gli obiettivi di Valore Pubblico

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

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

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

Tipologia obiettivo

Consolidamento dei processi

Situazione iniziale e risultati attesi

Indicatore

Ore di formazione fruita dal dirigente

Motivazione della scelta

L'indicatore è scelto in coerenza a quanto previsto dalla Direttiva del Dipartimento della Funzione Pubblica

Tipologia

Efficacia oggettiva

Formula di calcolo

-

Specifiche dati

Sono considerati tutti gli eventi formativi per i quali è prevista un'attestazione, anche di mera partecipazione.

Il numero di ore del target è parametrato al numero di giorni di servizio effettivo di ciascun dirigente.

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Database Area Personale

Struttura di riferimento per il dato

Settore Welfare e sviluppo del personale

Valori

Valore iniziale	Valore di monitoraggio giugno 2026	Target 2025	Target 2026	Target 2027
0	ND	40	40	40

Criteri di definizione dei target

Il target è stabilito in relazione alle Direttive del Dipartimento della Funzione Pubblica

Monitoraggio giugno 2026

Esito

Non rilevabile

Motivazioni dell'eventuale scostamento

I valori relativi alle ore di formazione effettuate non sono stati rilevati a causa di alcune criticità riscontrate nel funzionamento dell'applicativo, che non hanno ancora consentito la registrazione di tutti i corsi svolti.

Eventuali azioni correttive

I primi interventi correttivi consisteranno nella registrazione dei corsi già svolti. Per sostenere il raggiungimento dell'obiettivo entro il termine annuale, una volta popolato il database, sarà messa a disposizione di ciascun dipendente e del suo responsabile una pagina di monitoraggio con le ore svolte. Saranno inoltre attuate azioni di sollecito verso le strutture interessate

Obiettivo individuale IND-02-DIR Sviluppare il capitale umano dei propri collaboratori attraverso la loro partecipazione alla formazione

Peso

Variabile a seconda del Dirigente

Azioni e finalità

La Direttiva del Ministro per la Pubblica Amministrazione del 2023, relativa alla "Pianificazione della formazione e sviluppo delle competenze funzionali alla transizione digitale, ecologica e amministrativa promosse dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza", unitamente alle successive e, in particolare, alla più recente Direttiva del 14.1.2025 "Valorizzazione delle persone e produzione di valore pubblico attraverso la formazione. Principi, obiettivi e strumenti", ha introdotto un cambio di paradigma fondamentale: la formazione non è solo un diritto/dovere, ma una leva strategica centrale per la creazione di Valore Pubblico.

In particolare, la Direttiva fissa un obiettivo quantitativo chiaro per il rafforzamento della capacità amministrativa: garantire che ciascun dipendente usufruisca di un numero di ore di formazione pro-capite annue non inferiore a 40.

L'obiettivo individuale per i Dirigenti mira, dunque, al raggiungimento di tale soglia standard per i propri collaboratori.

A tal fine, e in piena coerenza con le "Linee guida per la formazione e l'aggiornamento del personale tecnico-amministrativo" di Ateneo, concorrono al raggiungimento del monte ore tutte le tipologie di attività formative riconosciute e tracciate, valorizzando la multicanalità e l'apprendimento continuo. Nello specifico, come dettagliato nelle Linee Guida, sono considerati ai fini del conteggio:

- Formazione in presenza (lezioni frontali, aula);
- E-learning (sincrono: webinar; asincrono: corsi su piattaforma Syllabus e altre piattaforme accreditate);
- Training on the Job (mentoring, affiancamento operativo strutturato);
- Partecipazione a Comunità Professionali (gruppi di pratica, condivisione e progettazione partecipata);
- Formazione esterna (autorizzata previa valutazione dei fabbisogni);
- Alta formazione (Master, percorsi universitari, ecc.).

È inoltre considerata, allo stesso fine, la frequenza agli insegnamenti universitari attinenti all'attività lavorativa che abbiano su di essa una ricaduta positiva. Tali corsi richiedono un'attestazione preventiva da parte del responsabile, che ne certifichi la coerenza del contenuto con il lavoro svolto, la ricaduta su di esso ovvero il soddisfacimento di esigenze di formazione e aggiornamento.

L'azione sarà volta a favorire la massima partecipazione, garantendo la fruizione delle attività durante l'orario di servizio e monitorando l'efficacia dei percorsi tramite gli indicatori di gradimento, apprendimento e impatto.

Il risultato verrà rilevato a livello di Area Dirigenziale.

Stakeholder

Personale

Utenti

Personale

Collegamento con gli obiettivi di Valore Pubblico

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

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

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

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

Tipologia obiettivo

Consolidamento dei processi

Situazione iniziale e risultati attesi

Indicatore

Percentuale di dipendenti che hanno fruito di almeno 40 ore di formazione annue

Motivazione della scelta

L'indicatore risponde puntualmente al target quantitativo definito dalla Direttiva del Ministro per la Pubblica Amministrazione e recepisce l'approccio multidimensionale delle Linee Guida di Ateneo

Tipologia

Efficacia oggettiva

Formula di calcolo

Numero di unità di personale che, nell'anno, maturano un monte ore di formazione $\geq$ alla soglia individuale annua (40 ore riproporzionate per part-time e durata del servizio) / Numero di unità di personale totali in servizio

Specifiche dati

Numeratore

Numero di unità di personale TABS in servizio al 31.12.2026 e assunto entro il 1.9.2026 che ha maturato un monte ore complessivo pari o superiore alla propria soglia individuale. La soglia standard è di 40 ore annue. La soglia individuale è riproporzionata in base a:

1. Percentuale di part-time;
2. Durata del servizio nell'anno (es. assunzione il 1° luglio = soglia ridotta del 50%).

Il monte ore include:

- Ore di formazione in aula/presenza;
- Ore di formazione e-learning (Syllabus, Moodle, webinar, ecc.);
- Ore certificate di training on the job e affiancamento;
- Ore di partecipazione attiva a comunità professionali;
- Ore di formazione esterna o alta formazione, ivi inclusa la frequenza agli insegnamenti universitari, regolarmente autorizzate.

Denominatore

Numero di unità di personale TABS in servizio al 31.12.2026 e assunto entro il 1.9.2026.

I dati verranno rilevati a livello di Area Dirigenziale.

Non saranno conteggiati né al denominatore, né al numeratore i dipendenti:

- in servizio per un numero di giorni inferiore a 90 nel corso dell'anno;
- per i quali l'esclusione dal conteggio sia prevista nell'ambito di un accomodamento ragionevole, ai sensi dell'art. 38 del SMVP.

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Database della Formazione

Struttura di riferimento per il dato

Settore Welfare e Sviluppo del Personale

Valori

Valore iniziale	Valore di monitoraggio giugno 2026	Target 2026	Target 2027	Target 2028
-	ND	80%	90%	100%

Il valore iniziale non è disponibile in quanto nel 2025 non erano ancora state definite le attività che contribuiscono al monte ore individuale.

Criteri di definizione dei target

Il target è stabilito in relazione alle Direttive del Dipartimento della Funzione Pubblica

Monitoraggio giugno 2026

Esito

Non rilevabile

Motivazioni dell'eventuale scostamento

I valori relativi alle ore di formazione effettuate non sono stati rilevati a causa di alcune criticità riscontrate nel funzionamento dell'applicativo, che non hanno ancora consentito la registrazione di tutti i corsi svolti.

Eventuali azioni correttive

I primi interventi correttivi consisteranno nella registrazione dei corsi già svolti. Per sostenere il raggiungimento dell'obiettivo entro il termine annuale, una volta popolato il database, sarà messa a disposizione di ciascun dipendente e del suo responsabile una pagina di monitoraggio con le ore svolte. Saranno inoltre attuate azioni di sollecito verso le strutture interessate

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

Dirigente dell'Area personale

Dirigente dell'Area ricerca, trasferimento tecnologico e
terza missione

Dirigente dell'Area risorse e bilancio

Obiettivo individuale IND-03-DIR Attuare il monitoraggio periodico del Gender Equality Plan (GEP) e garantire i flussi informativi per il Bilancio di Genere (BdG)*

* a seguito di monitoraggio in itinere con delibera del Consiglio di amministrazione in data 22.7.2026, sono stati adeguati i riferimenti temporali del GEP (2026-2029) a quelli del documento definitivo approvato dagli Organi di Governo nelle sedute di marzo 2026.

Peso

Variabile a seconda del Dirigente

Azioni e finalità

L'Ateneo ha adottato il Gender Equality Plan (GEP) 2022-2025, requisito indispensabile per l'accesso ai finanziamenti della ricerca europea (Horizon Europe) e strumento strategico per la riduzione delle asimmetrie di genere.

L'orizzonte temporale del documento è stato ampliato al 31.3.2026, in modo tale da garantire, tra l'altro, che il prossimo GEP 2026-2029 si ponga in coerenza con il PIAO 2026-2028.

Il GEP prevede un rigoroso monitoraggio delle azioni e la redazione annuale di un rapporto sui progressi, finalizzato a verificare periodicamente il perseguimento degli obiettivi previsti in relazione ai valori degli indicatori e all'avanzamento dei cronoprogrammi.

Le attività sono demandate all'Osservatorio GEP & BdG di cui i dirigenti sono componenti chiave.

L'obiettivo mira, quindi, a vincolare la responsabilità dirigenziale alla tempestiva estrazione, elaborazione e trasmissione dei dati disaggregati per genere e degli indicatori di pertinenza della propria Area (studenti, personale, risorse finanziarie o ricerca), essenziali per la rendicontazione sociale, il mantenimento dei requisiti di eleggibilità europea, nonché la redazione del Bilancio di Genere. Esso è riferito alla rilevazione di quei dati che non sono ancora rilevati automaticamente dagli applicativi, caricati nel datawarehouse e disponibili nei cruscotti direzionali.

Il mancato invio dei dati impedirebbe all'Osservatorio di rispettare le scadenze di pubblicazione del monitoraggio, con impatti negativi sulla reputazione dell'Ateneo e sui rating di sostenibilità.

Stakeholder

Comunità locali, Istituzioni, Studentesse, studenti e loro famiglie, Personale

Utenti

Studentesse e studenti, Personale

Collegamento con gli obiettivi di Valore Pubblico

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

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

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

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

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

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

Obiettivo Operativo 9.2 Promuovere la cultura dell'inclusione, della sostenibilità sociale e della cittadinanza attiva nella comunità accademica e all'esterno

Obiettivo Operativo 9.3 Potenziare e valorizzare le esperienze di volontariato e di inclusione supportate e riconosciute dall'Ateneo

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

Tipologia obiettivo

Progetto con data fine lavori

Situazione iniziale e risultati attesi

Cronoprogramma

Deliverable

Deliverable 1

Trasmissione al Coordinamento dell'Osservatorio GEP & BdG di:

1. Report strutturato contenente i dati quantitativi definitivi di competenza dell'Area, relativi al periodo 2022-2025 e disaggregati per genere, come individuati dal Decreto di costituzione dell'Osservatorio, dal GEP e dall'Osservatorio stesso, utili anche alla stesura del Bilancio di Genere;
2. Scheda di monitoraggio dello stato di realizzazione delle azioni GEP 2022-2025 di specifica competenza dell'Area (KPI di realizzazione e di risultato);
3. Relazione sintetica su eventuali criticità rilevate nella raccolta del dato.

Deliverable 2

Trasmissione al Coordinamento dell'Osservatorio GEP & BdG di:

1. Report strutturato contenente i dati quantitativi provvisori di competenza dell'Area, relativi al 2026, disaggregati per genere, come individuati dal Decreto di costituzione dell'Osservatorio, dal GEP e dall'Osservatorio stesso, utili anche alla stesura del Bilancio di Genere;
2. Scheda di monitoraggio dello stato di attuazione delle azioni GEP 2026-2029 di specifica competenza dell'Area (KPI di realizzazione e di risultato);
3. Relazione sintetica su eventuali criticità rilevate nella raccolta del dato.

Specifiche

Deliverable 1-2

Trasmissione dei report dati tramite protocollo interno e piattaforma di condivisione istituzionale (SharePoint) indirizzata al Coordinatore dell'Osservatorio.

Il primo report è riferito all'attuazione del GEP 2022-2025. Il secondo al primo monitoraggio del GEP 2026-2029

Fonte

Titulus

Inizio lavori

Deliverable 1-2

1.2.2026

Fine lavori

Deliverable 1

30.4.2026

Deliverable 2

31.10.2026

Stato monitoraggio giugno 2026

Deliverable 1

Concluso

Deliverable 2

In linea con le attese

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%. Al raggiungimento oltre il termine del 30.6.2026 è attribuito un punteggio dello 0%.

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%. Al raggiungimento oltre il termine previsto (31.12.2026) è attribuito un punteggio dello 0%.

Criteri di definizione del termine

I termini sono definiti in modo tale da consentire l'elaborazione aggregata dei dati da parte dell'Osservatorio e la pubblicazione del report annuale entro il primo semestre, in linea con le scadenze della rendicontazione europea e di monitorare entro l'anno l'avanzamento degli obiettivi del GEP 2026-2029.

Monitoraggio giugno 2026

Esito

In linea con le attese

Motivazioni dell'eventuale scostamento

-

Eventuali azioni correttive

-

Dirigente dell'Area personale

Obiettivo individuale IND-04-DIR Emanare un regolamento relativo alla mobilità interna del personale tecnico-amministrativo

Peso

15%

Azioni e finalità

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

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

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

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

A seguito di ciò, nel PIAO 2025-2027, è stato previsto l'obiettivo *IND-06-DIR Emanare un regolamento relativo alla mobilità interna del personale tecnico-amministrativo* che prevedeva la definizione di una nuova normativa, applicando gli strumenti di relazione sindacale previsti dal CCNL, tesa a coniugare efficacia ed efficienza con la trasparenza e lo sviluppo delle competenze del personale.

Tale obiettivo non è stato, tuttavia, raggiunto entro il 31.12.2025 e viene riproposto con la precisazione che dovrà tenere conto di eventuali innovazioni apportate dal CCNL di comparto 2022-2024.

Stakeholder

Personale

Utenti

Personale tecnico-amministrativo

Collegamento con gli obiettivi di Valore Pubblico

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

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

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

Tipologia obiettivo

Progetto con data fine lavori

Situazione iniziale e risultati attesi

Cronoprogramma

Deliverable

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

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

Specifiche

Emanazione del regolamento con Decreto Rettorale

Fonte
Titulus

Inizio lavori
1.1.2026

Fine lavori
30.4.2026

Stato monitoraggio giugno 2026
Concluso

Livello di performance
Alla fine dei lavori entro il termine è attribuito un punteggio del 100%. Al raggiungimento oltre il 31.12.2026 è attribuito un punteggio dello 0%

Criteri di definizione del termine
I termini sono definiti in modo tale da poter disporre della nuova normativa entro il primo semestre 2026

Monitoraggio giugno 2026

Esito
Concluso

Motivazioni dell'eventuale scostamento

-

Eventuali azioni correttive

-

Responsabile della Prevenzione della corruzione e della trasparenza

Obiettivo esecutivo PRO-07-O Rafforzare la cultura della legalità attraverso la formazione sul whistleblowing

Peso

20%

Finalità e azioni

L'obiettivo mira a incrementare la conoscenza e la consapevolezza del personale tecnico-amministrativo dell'Ateneo in materia di segnalazione di illeciti (whistleblowing), in coerenza con quanto previsto dal D.Lgs. 24/2023 che ha recepito la Direttiva UE 2019/1937, dalla L. 190/2012 e dalle Linee Guida ANAC.

L'intervento formativo intende illustrare il sistema di tutele per il segnalante, le modalità operative per effettuare una segnalazione qualificata, i canali di segnalazione disponibili (interno, esterno, divulgazione pubblica) e il trattamento delle segnalazioni secondo i principi di riservatezza e protezione dalla ritorsione.

La formazione contribuisce al rafforzamento del sistema di prevenzione della corruzione dell'Ateneo, promuovendo una cultura organizzativa orientata alla trasparenza, alla legalità e alla responsabilità. L'iniziativa si inserisce nel Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (PTPCT) e risponde alle indicazioni ANAC sulla necessità di attività formative mirate per il personale amministrativo, con particolare attenzione alle aree a maggior rischio corruttivo.

Stakeholder

Istituzioni, personale

Utenti

Personale tecnico-amministrativo

Collegamento con gli obiettivi di Valore Pubblico

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

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

OBIETTIVO STRATEGICO 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 10.2 Riesaminare la comunicazione interna tra gli Organi centrali e le Strutture Fondamentali

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 Legale e Generale

Altre strutture responsabili

Tutte

Unità organizzative di riferimento

Tutte

Eventuali altre strutture coinvolte

-

Risorse

Risorse economiche comprensive dei costi indiretti e di personale

€ 1.200

Risorse previste nel Piano di Formazione e rimodulabili

Risorse umane

1 FTE

Tipologia obiettivo

Miglioramento dei processi

Peso nella prospettiva della Balanced Scorecard

10%

Situazione iniziale e risultati attesi

Indicatore

Percentuale di personale formato

Motivazione della scelta

L'indicatore risponde all'esigenza di garantire la partecipazione del personale all'attività formativa.

Tipologia

Efficacia oggettiva

Formula di calcolo

Numero di unità di personale che partecipa al corso sul whistleblowing / Numero di unità di personale totali in servizio

Specifiche dati

Numeratore

Numero di unità di personale TABS in servizio al 31.12.2026 e assunto entro il 1.9.2026 che conclude il corso sul whistleblowing, secondo le modalità di verifica previste dal progetto formativo

Denominatore

Numero di unità di personale in servizio al 31.12.2026 e assunto entro il 1.9.2026.

I dati verranno rilevati a livello di Servizio, Struttura, Area e Ateneo.

Non saranno conteggiati né al denominatore, né al numeratore i dipendenti:

- in servizio effettivo per un numero di giorni inferiore a 90 nel corso dell'anno;
- per i quali sia previsto, ai sensi dell'art. 38 del SMVP, un accomodamento ragionevole che non preveda la partecipazione al corso.

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Database formazione

Struttura di riferimento per il dato

Settore Welfare e sviluppo del personale

Valori

Valore iniziale	Valore di monitoraggio giugno 2026	Target 2026	Target 2027	Target 2028
0%	47,53%	75%	100%	100%

Criteri di definizione dei target

Il target è definito in modo tale da raggiungere la copertura totale entro il 2027

Monitoraggio giugno 2026

Esito

In linea con le attese

Motivazioni dell'eventuale scostamento

-

Eventuali azioni correttive

-

Tutti i dirigenti a capo di una struttura

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

Peso

Influisce solo sulla retribuzione di risultato

Azioni e finalità

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

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

Stakeholder

Istituzioni

Utenti

-

Collegamento con gli obiettivi di Valore Pubblico

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

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

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

Tipologia obiettivo

Consolidamento dei processi

Situazione iniziale e risultati attesi

Indicatore

Indicatore di ritardo annuale dei pagamenti

Motivazione della scelta

L'indicatore è obbligatorio per legge

Tipologia

Efficacia oggettiva

Formula di calcolo

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

Specifiche dati

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

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Piattaforma dei Crediti Commerciali

Validazione del Collegio dei Revisori dei Conti

Struttura di riferimento per il dato

Area Risorse e bilancio

Valori

Valore iniziale	Valore di monitoraggio giugno 2026	Target 2026	Target 2027	Target 2028
-14,87	ND	0	0	0

Criteri di definizione dei target

Il target è stabilito in relazione al limite previsto dalla legge

Monitoraggio giugno 2026

Esito

Non rilevabile

Motivazioni dell'eventuale scostamento

-

Eventuali azioni correttive

-

Pesi degli obiettivi individuali dei Dirigenti

Dirigente	IND-01- DIR	IND- 02-DIR	IND-03- DIR	IND-04- DIR	PRO-07-O
Area didattica, servizi agli studenti, orientamento e internazionalizzazione RPCT	20%	30%	15%	15%	20%
Area ICT	40%	60%			
Area legale e generale	40%	60%			
Area negoziale	40%	60%			
Area per le strutture fondamentali	40%	60%			
Area personale	20%	50%	15%	15%	
Area ricerca, trasferimento tecnologico e terza missione	35%	50%	15%		
Area risorse e bilancio	35%	50%	15%		
Area tecnica	40%	60%			

Personale tecnico-amministrativo

IND-01-PTA Sviluppare il capitale umano del gruppo di lavoro attraverso la partecipazione alla formazione

Azioni e finalità

La Direttiva del Ministro per la Pubblica Amministrazione del 2023, relativa alla "Pianificazione della formazione e sviluppo delle competenze funzionali alla transizione digitale, ecologica e amministrativa promosse dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza", unitamente alle successive e, in particolare, alla più recente Direttiva del 14.1.2025 "Valorizzazione delle persone e produzione di valore pubblico attraverso la formazione. Principi, obiettivi e strumenti", ha introdotto un cambio di paradigma fondamentale: la formazione non è solo un diritto/dovere, ma una leva strategica centrale per la creazione di Valore Pubblico.

In particolare, la Direttiva fissa un obiettivo quantitativo chiaro per il rafforzamento della capacità amministrativa: garantire che ciascun dipendente usufruisca di un numero di ore di formazione pro-capite annue non inferiore a 40.

L'obiettivo individuale per i Capi Servizio mira, dunque, al raggiungimento di tale soglia standard per sé e i propri collaboratori.

A tal fine, e in piena coerenza con le "Linee guida per la formazione e l'aggiornamento del personale tecnico-amministrativo" di Ateneo, concorrono al raggiungimento del monte ore tutte le tipologie di attività formative riconosciute e tracciate, valorizzando la multicanalità e l'apprendimento continuo. Nello specifico, come dettagliato nelle Linee Guida, sono considerati ai fini del conteggio:

- Formazione in presenza (lezioni frontali, aula);
- E-learning (sincrono: webinar; asincrono: corsi su piattaforma Syllabus e altre piattaforme accreditate);
- Training on the Job (mentoring, affiancamento operativo strutturato);
- Partecipazione a Comunità Professionali (gruppi di pratica, condivisione e progettazione partecipata);
- Formazione esterna (autorizzata previa valutazione dei fabbisogni);
- Alta formazione (Master, percorsi universitari, ecc.).

È inoltre considerata, allo stesso fine, la frequenza agli insegnamenti universitari attinenti all'attività lavorativa che abbiano su di essa una ricaduta positiva. Tali corsi richiedono un'attestazione preventiva da parte del responsabile, che ne certifichi la coerenza del contenuto con il lavoro svolto, la ricaduta su di esso ovvero il soddisfacimento di esigenze di formazione e aggiornamento.

L'azione sarà volta a favorire la massima partecipazione, garantendo la fruizione delle attività durante l'orario di servizio e monitorando l'efficacia dei percorsi tramite gli indicatori di gradimento, apprendimento e impatto.

Il risultato verrà rilevato a livello di Servizio.

Stakeholder

Personale

Utenti

Personale

Collegamento con gli obiettivi di Valore Pubblico

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

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

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

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

Tipologia obiettivo

Consolidamento dei processi

Situazione iniziale e risultati attesi

Indicatore

Percentuale di dipendenti che hanno fruito di almeno 40 ore di formazione annue

Motivazione della scelta

L'indicatore risponde puntualmente al target quantitativo definito dalla Direttiva del Ministro per la Pubblica Amministrazione e recepisce l'approccio multidimensionale delle Linee Guida di Ateneo

Tipologia

Efficacia oggettiva

Formula di calcolo

Numero di unità di personale che, nell'anno, maturano un monte ore di formazione $\geq$ alla soglia individuale annua (40 ore riproporzionate per part-time e durata del servizio) / Numero di unità di personale totali in servizio

Specifiche dati

Numeratore

Numero di unità di personale TABS in servizio al 31.12.2026 e assunto entro il 1.9.2026 che ha maturato un monte ore complessivo pari o superiore alla propria soglia individuale. La soglia standard è di 40 ore annue. La soglia individuale è riproporzionata in base a:

1. Percentuale di part-time;
2. Durata del servizio nell'anno (es. assunzione il 1° luglio = soglia ridotta del 50%).

Il monte ore include:

- Ore di formazione in aula/presenza;
- Ore di formazione e-learning (Syllabus, Moodle, webinar, ecc.);
- Ore certificate di training on the job e affiancamento;
- Ore di partecipazione attiva a comunità professionali;
- Ore di formazione esterna o alta formazione, ivi inclusa la frequenza agli insegnamenti universitari, regolarmente autorizzate.

Denominatore

Numero di unità di personale TABS in servizio al 31.12.2026 e assunto entro il 1.9.2026. I dati verranno rilevati a livello di Servizio.

Non saranno conteggiati né al denominatore, né al numeratore i dipendenti:

- in servizio per un numero di giorni inferiore a 90 nel corso dell'anno;
- per i quali l'esclusione dal conteggio sia prevista nell'ambito di un accomodamento ragionevole, ai sensi dell'art. 38 del SMVP.

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Database della Formazione

Struttura di riferimento per il dato

Settore Welfare e Sviluppo del Personale

Valori

Valore iniziale	Valore di monitoraggio giugno 2026	Target 2026	Target 2027	Target 2028
-	ND	80%	90%	100%

Il valore iniziale non è disponibile in quanto nel 2025 non erano ancora state definite le attività che contribuiscono al monte ore individuale.

Criteri di definizione dei target

Il target è stabilito in relazione alle Direttive del Dipartimento della Funzione Pubblica

Monitoraggio giugno 2026

Esito

Non rilevabile

Motivazioni dell'eventuale scostamento

I valori relativi alle ore di formazione effettuate non sono stati rilevati a causa di alcune criticità riscontrate nel funzionamento dell'applicativo, che non hanno ancora consentito la registrazione di tutti i corsi svolti.

Eventuali azioni correttive

I primi interventi correttivi consisteranno nella registrazione dei corsi già svolti. Per sostenere il raggiungimento dell'obiettivo entro il termine annuale, una volta popolato il database, sarà messa a disposizione di ciascun dipendente

e del suo responsabile una pagina di monitoraggio con le ore svolte. Saranno inoltre attuate azioni di sollecito verso le strutture interessate

GRP-01-PTA Sviluppare il proprio capitale umano attraverso la partecipazione alla formazione

Azioni e finalità

La Direttiva del Ministro per la Pubblica Amministrazione del 2023, relativa alla "Pianificazione della formazione e sviluppo delle competenze funzionali alla transizione digitale, ecologica e amministrativa promosse dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza", unitamente alle successive e, in particolare, alla più recente Direttiva del 14.1.2025 "Valorizzazione delle persone e produzione di valore pubblico attraverso la formazione. Principi, obiettivi e strumenti", ha introdotto un cambio di paradigma fondamentale: la formazione non è solo un diritto/dovere, ma una leva strategica centrale per la creazione di Valore Pubblico.

In particolare, la Direttiva fissa un obiettivo quantitativo chiaro per il rafforzamento della capacità amministrativa: garantire che ciascun dipendente usufruisca di un numero di ore di formazione pro-capite annue non inferiore a 40.

L'obiettivo di gruppo mira, dunque, al raggiungimento di tale soglia standard per il personale TABS.

A tal fine, e in piena coerenza con le "Linee guida per la formazione e l'aggiornamento del personale tecnico-amministrativo" di Ateneo, concorrono al raggiungimento del monte ore tutte le tipologie di attività formative riconosciute e tracciate, valorizzando la multicanalità e l'apprendimento continuo. Nello specifico, come dettagliato nelle Linee Guida, sono considerati ai fini del conteggio:

- Formazione in presenza (lezioni frontali, aula);
- E-learning (sincrono: webinar; asincrono: corsi su piattaforma Syllabus e altre piattaforme accreditate);
- Training on the Job (mentoring, affiancamento operativo strutturato);
- Partecipazione a Comunità Professionali (gruppi di pratica, condivisione e progettazione partecipata);
- Formazione esterna (autorizzata previa valutazione dei fabbisogni);
- Alta formazione (Master, percorsi universitari, ecc.).

È inoltre considerata, allo stesso fine, la frequenza agli insegnamenti universitari attinenti all'attività lavorativa che abbiano su di essa una ricaduta positiva. Tali corsi richiedono un'attestazione preventiva da parte del responsabile, che ne certifichi la coerenza del contenuto con il lavoro svolto, la ricaduta su di esso ovvero il soddisfacimento di esigenze di formazione e aggiornamento.

L'azione sarà volta a favorire la massima partecipazione, garantendo la fruizione delle attività durante l'orario di servizio e monitorando l'efficacia dei percorsi tramite gli indicatori di gradimento, apprendimento e impatto.

Il risultato verrà rilevato a livello di Area Dirigenziale o tipologia di Struttura (Dipartimenti, Centri, Biblioteche).

Stakeholder

Personale

Utenti

Personale

Collegamento con gli obiettivi di Valore Pubblico

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

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

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

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

Tipologia obiettivo

Consolidamento dei processi

Situazione iniziale e risultati attesi

Indicatore

Percentuale di dipendenti che hanno fruito di almeno 40 ore di formazione annue

Motivazione della scelta

L'indicatore risponde puntualmente al target quantitativo definito dalla Direttiva del Ministro per la Pubblica Amministrazione e recepisce l'approccio multidimensionale delle Linee Guida di Ateneo

Tipologia

Efficacia oggettiva

Formula di calcolo

Numero di unità di personale che, nell'anno, maturano un monte ore di formazione $\geq$ alla soglia individuale annua (40 ore riproporzionate per part-time e durata del servizio) / Numero di unità di personale totali in servizio

Specifiche dati

Numeratore

Numero di unità di personale TABS in servizio al 31.12.2026 e assunto entro il 1.9.2026 che ha maturato un monte ore complessivo pari o superiore alla propria soglia individuale. La soglia standard è di 40 ore annue. La soglia individuale è riproporzionata in base a:

1. Percentuale di part-time;
2. Durata del servizio nell'anno (es. assunzione il 1° luglio = soglia ridotta del 50%).

Il monte ore include:

- Ore di formazione in aula/presenza;
- Ore di formazione e-learning (Syllabus, Moodle, webinar, ecc.);
- Ore certificate di training on the job e affiancamento;
- Ore di partecipazione attiva a comunità professionali;
- Ore di formazione esterna o alta formazione, ivi inclusa la frequenza agli insegnamenti universitari, regolarmente autorizzate.

Denominatore

Numero di unità di personale TABS in servizio al 31.12.2026 e assunto entro il 1.9.2026.

I dati verranno rilevati a livello di Struttura (Area Dirigenziale, Struttura Fondamentale).

Non saranno conteggiati né al denominatore, né al numeratore i dipendenti:

- in servizio per un numero di giorni inferiore a 90 nel corso dell'anno;
- per i quali l'esclusione dal conteggio sia prevista nell'ambito di un accomodamento ragionevole, ai sensi dell'art. 38 del SMVP.

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Database della Formazione

Struttura di riferimento per il dato

Settore Welfare e Sviluppo del Personale

Valori

Valore iniziale	Valore di monitoraggio giugno 2026	Target 2026	Target 2027	Target 2028
-	ND	80%	90%	100%

Il valore iniziale non è disponibile in quanto nel 2025 non erano ancora state definite le attività che contribuiscono al monte ore individuale.

Criteri di definizione dei target

Il target è stabilito in relazione alle Direttive del Dipartimento della Funzione Pubblica

Monitoraggio giugno 2026

Esito

Non rilevabile

Motivazioni dell'eventuale scostamento

I valori relativi alle ore di formazione effettuate non sono stati rilevati a causa di alcune criticità riscontrate nel funzionamento dell'applicativo, che non hanno ancora consentito la registrazione di tutti i corsi svolti.

Eventuali azioni correttive

I primi interventi correttivi consisteranno nella registrazione dei corsi già svolti. Per sostenere il raggiungimento dell'obiettivo entro il termine annuale, una volta popolato il database, sarà messa a disposizione di ciascun dipendente e del suo responsabile una pagina di monitoraggio con le ore svolte. Saranno inoltre attuate azioni di sollecito verso le strutture interessate