

Piano Integrato di Attività e Organizzazione 2026-2028

Allegato C – Key Performance Indicator

Gli indicatori sono così catalogati:

CS: indicatori di customer satisfaction

RE: indicatori di realizzazione

TM: tempi medi di esecuzione dei processi

CU: costi unitari di attività o servizi

AVA3: indicatori ANVUR previsti dal modello AVA 3 per la valutazione dell'ambito B di sede

Servizi

Supporto alla didattica

Set	Cod.	Indicatore	Specifiche	Struttura di riferimento per il dato
CS	CS01	Soddisfazione per i servizi per la didattica	A - Studentesse e studenti dei corsi di laurea - servizi di segreteria Peso 20% Soddisfazione delle studentesse e degli studenti dei corsi di laurea per i servizi di segreteria Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per il servizio 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 B - Studentesse e studenti dei corsi di laurea - servizi di orientamento Peso 10% Soddisfazione delle studentesse e degli studenti dei corsi di laurea per i servizi di orientamento Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per il servizio 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 C - Studentesse e studenti dei corsi di laurea - servizi di placement e orientamento al lavoro Peso 10% Soddisfazione delle studentesse e degli studenti dei corsi di laurea per i servizi di placement e orientamento al lavoro Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per il servizio 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 D - Studentesse e studenti dei corsi di laurea - supporto all'internazionalizzazione Peso 10% Soddisfazione delle studentesse e degli studenti dei corsi di laurea per i servizi di supporto all'internazionalizzazione Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per il servizio 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	Settore sviluppo organizzativo

Set	Cod.	Indicatore	Specifiche	Struttura di riferimento per il dato
			Fonte Indagine su sondaggi.unige.it	
			E - Studentesse e studenti dei corsi di laurea - diritto allo studio	
			Peso 5%	
			Soddisfazione delle studentesse e degli studenti dei corsi di laurea per i servizi di supporto all'internazionalizzazione	
			Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per il servizio	
			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	
			F - Studentesse e studenti dei corsi di laurea - servizi di supporto tecnico alla didattica	
			Peso 10%	
			Soddisfazione delle studentesse e degli studenti dei corsi di laurea per i servizi di supporto tecnico alla didattica	
			Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per il servizio	
			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	
			G - Dottorande e dottorandi - servizi di segreteria	
			Peso 3%	
			Soddisfazione delle dottorande e dei dottorandi per i servizi di segreteria	
			Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per il servizio	
			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	
			H - Specializzande e specializzandi - servizi di segreteria	
			Peso 3%	
			Soddisfazione delle specializzande e degli specializzandi per i servizi di segreteria	
			Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per il servizio	
			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	
			I - Studentesse e studenti dei master - servizi di segreteria	
			Peso 3%	

Set	Cod.	Indicatore	Specifiche	Struttura di riferimento per il dato
			Soddisfazione delle studentesse e degli studenti dei master per i servizi di segreteria Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per il servizio 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 J - Studentesse e studenti dei corsi di formazione e perfezionamento - servizi di segreteria Peso 3% Soddisfazione delle studentesse e degli studenti dei corsi di formazione e perfezionamento per i servizi di segreteria 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 K - Studentesse e studenti di UniGeSenior - servizi di segreteria Peso 3% Soddisfazione delle studentesse e degli studenti di UniGeSenior per i servizi di segreteria Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per il servizio 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 L - Personale docente - servizi di supporto amministrativo alla didattica Peso 10% Soddisfazione del personale docente per i servizi di supporto amministrativo alla didattica Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per il servizio 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 M - Personale docente - servizi di supporto tecnico alla didattica Peso 10% Soddisfazione del personale docente per i servizi di supporto tecnico alla didattica Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per il servizio Rilevazione della qualità percepita tramite il questionario unico di customer satisfaction somministrato al personale docente, scala da 1 a 6 Periodo di riferimento	

Set	Cod.	Indicatore	Specifiche	Struttura di riferimento per il dato
			Anno solare Fonte Indagine su sondaggi.unige.it	
CS	CS02	Soddisfazione per i servizi Bibliotecari	A - Studentesse e studenti Peso 70% Soddisfazione delle studentesse e degli studenti per i servizi bibliotecari Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per il servizio 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 B - Personale docente Peso 30% Soddisfazione del personale docente per i servizi bibliotecari Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per il servizio 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	Settore sviluppo organizzativo

Supporto alla ricerca e alla terza missione

Set	Cod.	Indicatore	Specifiche	Struttura di riferimento per il dato
CS	CS03	Soddisfazione per i servizi di supporto alla Ricerca	A - Servizi amministrativi di supporto alla ricerca Peso 50% Soddisfazione del personale docente per i servizi amministrativi di supporto alla ricerca Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per il servizio 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 B - Servizi tecnici di supporto alla ricerca Peso 50% Soddisfazione del personale docente per i servizi tecnici di supporto alla ricerca Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per il servizio	Settore sviluppo organizzativo

			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	
CS	CS04	Soddisfazione per i servizi di supporto alla Terza Missione	A - Servizi amministrativi di supporto al trasferimento tecnologico Peso 50% Soddisfazione del personale docente per i servizi amministrativi di supporto al trasferimento tecnologico Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per il servizio 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 B - Servizi amministrativi di supporto al public engagement e alle attività sociali e culturali Peso 50% Soddisfazione del personale docente per i servizi amministrativi di supporto al public engagement e alle attività sociali e culturali Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per il servizio 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	Settore sviluppo organizzativo

Processi

Capitale umano

Set	Cod.	Indicatore	Specifiche	Struttura di riferimento per il dato
RE	RE06	Realizzazione delle procedure di reclutamento previste dalla programmazione	A - Reclutamento di personale docente Peso 50% Percentuale di procedure avviate nell'anno per il reclutamento di personale docente n. procedure avviate nell'anno di riferimento/n. procedure previste per l'anno di riferimento 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 B - Reclutamento di personale tecnico-amministrativo Peso 50% Percentuale di procedure avviate nell'anno per il reclutamento di personale tecnico-amministrativo n. procedure avviate nell'anno di riferimento/n. procedure previste per l'anno di riferimento dalla sezione Organizzazione e capitale umano del PIAO 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	Area personale
CS	CS06	Soddisfazione per i servizi al personale	A - Personale docente - servizi amministrativi Peso 30% Soddisfazione del personale docente per i servizi amministrativi Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per il servizio 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 B - Personale docente - servizi economici Peso 20% Soddisfazione del personale docente per i servizi economici Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per il servizio	Settore sviluppo organizzativo

			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 C - Personale tecnico-amministrativo - servizi amministrativi Peso 30% Soddisfazione del personale tecnico-amministrativo per i servizi amministrativi Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per il servizio 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 D - Personale tecnico-amministrativo - servizi economici Peso 20% Soddisfazione del personale tecnico-amministrativo per i servizi economici Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per il servizio 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	
AVA3	B.1.2.A	Adeguatezza e consistenza dei percorsi di formazione e aggiornamento professionale (numero di ore di formazione per tipologia di attività formativa rapportate al numero dei dipendenti) del personale tecnico-amministrativo, con particolare riferimento a qualità, controllo di gestione, organizzazione per processi, competenze trasversali.	Numeratore Numero di ore di formazione al Personale TA Fonte numeratore Rilevazione ANVUR indicatori AVA 3 Denominatore Unità di personale tecnico-amministrativo al 31/12. Sono inclusi i Dirigenti e collaboratori esperti linguistici e i lettori (laddove presenti). Fonte denominatore Per gli atenei statali: PROPER. Per gli atenei non statali: Rilevazione MUR Docenti a contratto e personale tecnico-amministrativo per gli anni sino al 2021. Per il 2022: Rilevazione ANVUR indicatori AVA 3. Note È considerato esclusivamente il personale a tempo indeterminato. Al numeratore si intende il numero complessivo di ore di formazione relativamente a tutte le tematiche indicate (qualità, controllo di gestione, organizzazione per processi, competenze trasversali), tenendo in considerazione sia attività interne sia attività esterne. Occorre considerare il numero di ore di formazione effettivamente fruite dal Personale TA. Se ad esempio si sono effettuate 40 ore di formazione per 500 unità di personale TA partecipanti, inserire al numeratore il valore dato da 40×500. Se in aggiunta sono state effettuate altre 30 ore di formazione per 100 partecipanti, il valore da inserire sarà dato da $(40 \times 500) + (30 \times 100)$.	Settore statistico e datawarehouse

Organizzazione

Set	Cod.	Indicatore	Specifiche	Struttura di riferimento per il dato
AVA3	B.13.A	Distribuzione personale TAB in termini di Full Time Equivalent (FTE) nelle diverse aree dell'amministrazione	Numeratore Unità di personale tecnico-amministrativo al 31/12 in Amministrazione Centrale e Rettorato Fonte numeratore Per gli atenei statali: PROPER (codici DC052 – Amministrazione Centrale; DC057 – Rettorato). Per gli atenei non statali: Rilevazione ANVUR indicatori AVA 3 Denominatore Unità di personale tecnico-amministrativo al 31/12. Sono inclusi i Dirigenti e collaboratori esperti linguistici e i lettori (laddove presenti). Fonte denominatore Per gli atenei statali: PROPER. Per gli atenei non statali: Rilevazione MUR Docenti a contratto e personale tecnico-amministrativo per gli anni sino al 2021. Per il 2022: Rilevazione ANVUR indicatori AVA 3. Note È considerato esclusivamente il personale a tempo indeterminato. Per gli atenei statali, dalla banca dati Dalia viene conteggiato il personale con "Codice Struttura" DC052 (Amministrazione Centrale) o DC057 (Rettorato). Le facoltà, i dipartimenti e le altre strutture periferiche devono essere escluse	Settore statistico e datawarehouse
TM	TM07A	Tempi medi degli acquisti	Tempo medio evasione richieste di acquisto Media (data aggiudicazione bene o servizio richiesto-data determina di avvio della procedura) Data aggiudicazione bene o servizio richiesto: data determina di affidamento e/o aggiudicazione Data determina di avvio della procedura: data determina di avvio della procedura (nel caso di affidamenti diretti in cui, spesso, si predispone una determina unica, si prenderà come riferimento la data in cui è pervenuta all'Area negoziale la richiesta di acquisto completa di tutti gli elementi necessari per avviare la procedura di acquisto) Misura: giorni Per procedure di acquisto di beni e servizi, al minor prezzo e/o ad offerta economicamente più vantaggiosa, di importo inferiore alla soglia comunitaria vigente Periodo di riferimento Anno solare Fonte Database interno	Area Negoziale
TM	TM07B	Tempi medi della consulenza giuridica	Tempo medio rilascio pareri Media (data rilascio parere risolutivo – data richiesta parere) Data rilascio parere risolutivo: data in cui è rilasciato un parere al quale, entro 30 gg. non è richiesta integrazione. Se è richiesta integrazione, data in cui è rilasciata l'integrazione Data richiesta: data in cui il parere è formalmente richiesto, per posta, mail o OTRS Misura: giorni Periodo di riferimento Anno solare Fonte Database interno	Area legale e Generale

Infrastrutture

Ambienti e attrezzature

Set	Cod.	Indicatore	Specifiche	Struttura di riferimento per il dato
RE	RE07	Realizzazione delle opere dell'elenco annuale dei lavori	Percentuale di interventi nell'elenco annuale dei lavori effettivamente avviati $\Sigma (\text{intervento avviato } n * \text{priorità } n) / \Sigma (\text{intervento previsto nell'elenco annuale dei lavori } n * \text{priorità } n)$ 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	Area tecnica
CS	CS07	Soddisfazione per i servizi Generali e Logistici	A - Studentesse e studenti - servizi logistici e stato degli spazi Peso 40% Soddisfazione delle studentesse e degli studenti per i servizi logistici e lo stato degli spazi Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per il servizio 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 B - Personale docente - servizi logistici e stato degli spazi Peso 20% Soddisfazione del personale docente per i servizi logistici e lo stato degli spazi Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per il servizio 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 C - Personale docente - acquisizione di beni e di servizi Peso 10% Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per il servizio 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	Settore sviluppo organizzativo

Fonte
Indagine su sondaggi.unige.it

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

20%

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

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

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

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

Peso

10%

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

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

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

Servizi ICT

Set	Cod.	Indicatore	Specifiche	Struttura di riferimento per il dato
AVA3	B.4.2.A	Livello di copertura delle aule con il sistema wi-fi	Numeratore Numero di aule coperte da wifi Fonte numeratore Rilevazione ANVUR indicatori AVA 3 Denominatore Numero totale di aule Fonte denominatore Rilevazione ANVUR indicatori AVA 3 Note Si fa riferimento esclusivamente alle aule in cui si svolgono le lezioni in cui il wi-fi sia disponibile per studenti e docenti.	Settore statistico e datawarehouse
CS	CS08	Soddisfazione per i servizi ICT	A - Studentesse e studenti – didattica a distanza Peso 20% Soddisfazione delle studentesse e degli studenti per i servizi ICT di supporto alla didattica a distanza Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per il servizio 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 B - Studentesse e studenti – servizi online Peso 20% Soddisfazione delle studentesse e degli studenti per i servizi online Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per il servizio	Settore sviluppo organizzativo

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

C - Studentesse e studenti – rete

Peso
20%
Soddisfazione delle studentesse e degli studenti per la rete
Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per il servizio
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

D - Personale docente – didattica a distanza

Peso
5%
Soddisfazione del personale docente per i servizi di supporto alla didattica a distanza
Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per il servizio
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

E - Personale docente – servizi online

Peso
5%
Soddisfazione del personale docente per i servizi online
Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per il servizio
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

F - Personale docente – dispositivi client

Peso
5%
Soddisfazione del personale docente per i servizi assistenza ai dispositivi client
Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per il servizio
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

G - Personale docente – rete

Peso
5%
Soddisfazione del personale docente per la rete

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

H - Personale tecnico-amministrativo - applicativi

Peso
10%
Soddisfazione del personale tecnico-amministrativo per i servizi di assistenza agli applicativi
Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per il servizio
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

I - Personale tecnico-amministrativo - client

Peso
10%
Soddisfazione del personale tecnico-amministrativo per i servizi di assistenza agli applicativi
Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per il servizio
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

Risorse

Programmazione

Set	Cod.	Indicatore	Specifiche	Struttura di riferimento per il dato
CU	CU01A	Costo per studente della didattica	Costo unitario dell'attività Costo totale attribuito all'attività tratta dalla contabilità analitica secondo l'ABC costing / Cost driver Cost driver: n. studenti iscritti	Settore programmazione e controllo
CU	CU01B	Costo per studente dei servizi di orientamento, inclusione e placement (solo costo personale TABS)	Costo unitario dell'attività Costo totale attribuito all'attività tratta dalla contabilità analitica secondo l'ABC costing / Cost driver Cost driver: 35% n. avvii di carriera laurea triennale specialistica e ciclo unico 35% n. studenti iscritti 30% n. laureati	Settore programmazione e controllo
CU	CU01C	Costo per studente dei servizi agli studenti	Costo unitario dell'attività Costo totale attribuito all'attività tratta dalla contabilità analitica secondo l'ABC costing / Cost driver Cost driver: n. studenti iscritti	Settore programmazione e controllo
CU	CU01D	Costo per studente dei servizi di internazionalizzazione	Costo unitario dell'attività Costo totale attribuito all'attività tratta dalla contabilità analitica secondo l'ABC costing / Cost driver Cost driver: n. studenti iscritti stranieri + n. studenti iscritti in mobilità in entrata e in uscita	Settore programmazione e controllo
CU	CU02	Costo per fruitore dei servizi bibliotecari	Costo unitario dell'attività Costo totale attribuito all'attività tratta dalla contabilità analitica secondo l'ABC costing / Cost driver Cost driver: n. docenti + n. studenti iscritti	Settore programmazione e controllo
CU	CU03A	Costo per euro finanziato dei servizi per la ricerca competitiva	Costo unitario dell'attività Costo totale attribuito all'attività tratta dalla contabilità analitica secondo l'ABC costing / Cost driver Cost driver: proventi per ricerca competitiva	Settore programmazione e controllo
CU	CU03B	Costo per docente dei servizi per la produzione scientifica	Costo unitario dell'attività Costo totale attribuito all'attività tratta dalla contabilità analitica secondo l'ABC costing / Cost driver Cost driver: n. docenti	Settore programmazione e controllo
CU	CU04A	Costo per spinoff e brevetto dei servizi al trasferimento tecnologico	Costo unitario dell'attività Costo totale attribuito all'attività tratta dalla contabilità analitica secondo l'ABC costing / Cost driver Cost driver: n. spinoff + n. brevetti	Settore programmazione e controllo
CU	CU04B	Costo per studente dei servizi all'apprendimento permanente	Costo unitario dell'attività Costo totale attribuito all'attività tratta dalla contabilità analitica secondo l'ABC costing / Cost driver Cost driver: n. studenti iscritti ad apprendimento permanente	Settore programmazione e controllo
CU	CU04C	Costo per attività dei servizi per il public engagement, attività sociali e culturali	Costo unitario dell'attività Costo totale attribuito all'attività tratta dalla contabilità analitica secondo l'ABC costing / Cost driver Cost driver: n. attività di terza missione	Settore programmazione e controllo
CU	CU05A	Costo per euro gestito unitario della gestione contabile	Costo unitario dell'attività Costo totale attribuito all'attività tratta dalla contabilità analitica secondo l'ABC costing / Cost driver Cost driver: valore dei proventi + valore dei costi	Settore programmazione e controllo

CU	CU06	Costo per unità di personale della gestione del personale	Costo unitario dell'attività Costo totale attribuito all'attività tratta dalla contabilità analitica secondo l'ABC costing / Cost driver Cost driver: n. docenti + n. PTA + lavoratori autonomi + docenti a contratto	Settore programmazione e controllo
CU	CU07A	Costo per mq servizi generali e logistici	Costo unitario dell'attività Costo totale attribuito all'attività tratta dalla contabilità analitica secondo l'ABC costing / Cost driver Cost driver: mq	Settore programmazione e controllo
CU	CU07B	Costo per fruitore dei servizi istituzionali	Costo unitario dell'attività Costo totale attribuito all'attività tratta dalla contabilità analitica secondo l'ABC costing / Cost driver Cost driver: n. studenti iscritti + n. docenti + n. PTA + lavoratori autonomi + docenti a contratto	Settore programmazione e controllo
CU	CU07C	Costo per euro di acquisto dei servizi di approvvigionamento	Costo unitario dell'attività Costo totale attribuito all'attività tratta dalla contabilità analitica secondo l'ABC costing / Cost driver Cost driver: valore economico approvvigionamenti	Settore programmazione e controllo
CU	CU07D	Costo per mq della gestione degli spazi e dell'ambiente di lavoro	Costo unitario dell'attività Costo totale attribuito all'attività tratta dalla contabilità analitica secondo l'ABC costing / Cost driver Cost driver: mq	Settore programmazione e controllo
CU	CU08	Costo per fruitore dei servizi ICT	Costo unitario dell'attività Costo totale attribuito all'attività tratta dalla contabilità analitica secondo l'ABC costing / Cost driver Cost driver: n. studenti iscritti + n. docenti + n. PTA + lavoratori autonomi + docenti a contratto	Settore programmazione e controllo

Sostenibilità

Set	Cod.	Indicatore	Specifiche	Struttura di riferimento per il dato
AVA3	B.2.1.A	ISEF - Indicatore di sostenibilità economico finanziaria	Numeratore $0,82 \times (\text{FFO} + \text{Fondo programmazione triennale} + \text{Entrate contributive al netto dei rimborsi} - \text{Fitti passivi})$ Fonte numeratore MUR Denominatore Spese di Personale a carico ateneo + Oneri ammortamento Fonte denominatore MUR - PROPER Note Indicatore di sintesi che tiene conto delle spese di personale e delle spese per indebitamento. L'indicatore è calcolato per i soli atenei statali.	Servizio bilancio
AVA3	B.2.1.B	IDEB - Indicatore Spese di Indebitamento	Numeratore Oneri annui ammortamento mutui (capitale + interessi) - Contributi statali per investimento ed edilizia Fonte numeratore MUR Denominatore $(\text{FFO} + \text{Fondo programmazione triennale} + \text{Entrate contributive al netto dei rimborsi}) - \text{Fitti passivi} - \text{Spese complessive del personale a carico ateneo (A)}$ Fonte denominatore MUR Note Limite max 15%, Limite critico 10%. L'indicatore è calcolato per i soli atenei statali.	Servizio bilancio
AVA3	B.2.1.C	IP - Indicatore Spese di Personale	Numeratore Spese complessive del personale a carico dell'ateneo = $(\text{Stipendi personale di ruolo} + \text{Stipendi personale a tempo determinato} + \text{Fondo accessorio personale TA} + \text{Contratti di insegnamento}) - \text{Finanziamenti esterni pubblici/privati destinati a spese di personale}$ Fonte numeratore MUR Denominatore $\text{FFO} + \text{Fondo programmazione triennale} + \text{Entrate contributive al netto dei rimborsi}$ Fonte denominatore MUR Note Limite max 80%. L'indicatore è calcolato per i soli atenei statali	Servizio bilancio

CS	CS05	Soddisfazione per i servizi di supporto alla gestione contabile	Soddisfazione del personale tecnico-amministrativo per i servizi di supporto contabile Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per il servizio 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	Settore sviluppo organizzativo
----	------	--	---	--------------------------------

Monitoraggio

Servizi

Supporto alla didattica

Set	Cod.	Indicatore	Valore 2022	Valore 2023	Valore 2024	Media	Trend
CS	CS01	Soddisfazione per i servizi per la didattica	4,28	4,25	4,39	4,30	
CS	CS02	Soddisfazione per i servizi Bibliotecari	4,77	4,84	4,90	4,83	

Supporto alla ricerca e alla terza missione

Set	Cod.	Indicatore	Valore 2022	Valore 2023	Valore 2024	Media	Trend
CS	CS03	Soddisfazione per i servizi di supporto alla Ricerca	4,55	4,48	4,66	4,56	
CS	CS04	Soddisfazione per i servizi di supporto alla Terza Missione	4,51	4,72	4,77	4,67	

Processi

Capitale umano

Set	Cod.	Indicatore	Valore 2022	Valore 2023	Valore 2024	Media	Trend
RE	RE06	Realizzazione delle procedure di reclutamento previste dalla programmazione	100%	100%	91,00%	97,00%	
CS	CS06	Soddisfazione per i servizi al personale	4,75	4,72	4,85	4,78	
AVA3	B.1.2.B	Rapporto tra risorse per la formazione del personale TAB e numero di unità di personale TAB di ruolo.					
		Ateneo	121,68	155,14	206,42	161,08	
		Media nazionale Atenei non telematici	225,1	357,6	334,05	305,58	
		Scostamento	-45,94%	-56,62%	-38,21%	-46,92%	

Organizzazione

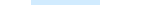
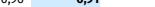
Set	Cod.	Indicatore	Valore 2022	Valore 2023	Valore 2024	Media	Trend
AVA3	B.1.3.A	Distribuzione personale TAB in termini di Full Time Equivalent (FTE) nelle diverse aree dell'amministrazione					
		Ateneo	45,67	46,31	52,36	48,11	
		Media nazionale Atenei non telematici	24,58	28,92	29,82	27,77	
		Scostamento	+85,80%	+60,13%	+75,59%	+73,84%	

Infrastrutture

Ambienti e attrezzature

Set	Cod.	Indicatore	Valore 2022	Valore 2023	Valore 2024	Media	Trend
RE	RE07	Realizzazione delle opere dell'elenco annuale dei lavori	100%	100%	100%	100,00%	
CS	CS07	Soddisfazione per i servizi Generali e Logistici	3,87	3,85	4,01	3,91	

Servizi ICT

Set	Cod.	Indicatore		Valore 2022	Valore 2023	Valore 2024	Media	Trend
AVA3	B.4.2.A	Livello di copertura delle aule con il sistema wi-fi	Ateneo	0,81	0,95	0,96	0,91	
			Media nazionale Atenei non telematici	0,95	0,97	0,98	0,97	
			Scostamento	-14,74%	-2,06%		-8,40%	
CS	CS08	Soddisfazione per i servizi ICT		4,45	4,44	4,45		

Risorse

Programmazione

Set	Cod.	Indicatore	Valore 2022	Valore 2023	Valore 2024	Media	Trend
CU	CU01A	Costo per studente della didattica			3.429,44 €	3.429,44 €	
CU	CU01B	Costo per studente dei servizi di orientamento, inclusione e placement			1.130,34 €	1.130,34 €	
CU	CU01C	Costo per studente dei servizi agli studenti			1.443,65 €	1.443,65 €	
CU	CU01D	Costo per studente dei servizi di internazionalizzazione			5.650,88 €	5.650,88 €	
CU	CU02	Costo per fruitore dei servizi bibliotecari			298,83 €	298,83 €	
CU	CU03A	Costo per euro finanziato dei servizi per la ricerca competitiva			1,41 €	1,41 €	
CU	CU03B	Costo per docente dei servizi per la produzione scientifica			21.911,22 €	21.911,22 €	
CU	CU04A	Costo per spinoff e brevetto dei servizi al trasferimento tecnologico			62.518 €	62.518 €	
CU	CU04B	Costo per studente dei servizi all'apprendimento permanente			1.720,05 €	1.720,05 €	
CU	CU04C	Costo per attività dei servizi per il public engagement, attivita' sociali e culturali			2.094,69 €	2.094,69 €	
CU	CU05A	Costo per euro gestito unitario della gestione contabile			0,01 €	0,01 €	
CU	CU06	Costo per unità di personale della gestione del personale			1.098,58 €	1.098,58 €	
CU	CU07A	Costo per mq servizi generali e logistici			764,69 €	764,69 €	
CU	CU07B	Costo per fruitore dei servizi istituzionali			285,03 €	285,03 €	
CU	CU07C	Costo per euro di acquisto dei servizi di approvvigionamento			0,18 €	0,18 €	
CU	CU07D	Costo per mq della gestione degli spazi e dell'ambiente di lavoro			86,95 €	86,95 €	
CU	CU08	Costo per fruitore dei servizi ICT			383,76 €	383,76 €	

Sostenibilità

Set	Cod.	Indicatore	Valore 2022	Valore 2023	Valore 2024	Trend
AVA3	B.2.1.A	ISEF - Indicatore di sostenibilità economico finanziaria	Ateneo	1,15	1,16	1,16
			Media nazionale Atenei non telematici	1,24	1,25	1,25
			Scostamento	-7,26%	-7,20%	-7,23%
AVA3	B.2.1.B	IDEB - Indicatore Spese di Indebitamento	Ateneo	1,69	1,45	1,57
			Media nazionale Atenei non telematici	2,4	2,16	2,28
			Scostamento	-29,58%	-32,87%	-31,23%
AVA3	B.2.1.C	IP - Indicatore Spese di Personale	Ateneo	70,28	70,02	70,15
			Media nazionale Atenei non telematici	64,92	64,48	64,70
			Scostamento	+8,26%	+8,59%	+8,42%
CS	CS05	Soddisfazione per i servizi di supporto alla gestione contabile	5,13	4,70	4,87	