

BALANCED SCORECARD

<i>Prospettiva</i>	<i>Area strategica</i>	<i>PESO</i>
SUPPORTO ALLA MISSION	SUPPORTO ALLA DIDATTICA	
	SUPPORTO ALLA RICERCA	
Totale		40%
INNOVAZIONE E SVILUPPO	RISORSE UMANE	
	SVILUPPO ORGANIZZATIVO	
Totale		20%
PROCESSI INTERNI	INFRASTRUTTURE	
	SERVIZI INFORMATICI	
Totale		20%
RISORSE E FINANZIAMENTO	RISORSE	
	AUTOFINANZIAMENTO	
Totale		20%
Totale complessivo		100%

Area strategica	Obiettivo operativo	Azioni	Indicatore	Ultimo valore disponibile al 31.12.2011	Target annuale	Target triennale	Peso
SUPPORTO ALLA DIDATTICA	ampliamento dei servizi agli studenti	aumento del numero contatti studenti soddisfatti tramite sistema informatizzato	numero contatti studenti soddisfatti tramite sistema informatizzato	15,77%	18,92%	22,71%	7,69%
SUPPORTO ALLA DIDATTICA	ampliamento dei servizi agli studenti	aumento del numero fruitori orientamento in entrata	numero fruitori orientamento in entrata	322,00%	330,00%	350,00%	7,69%
SUPPORTO ALLA DIDATTICA	ampliamento dei servizi agli studenti	aumento indice attività di accoglienza studenti stranieri o in entrata	indice attività di accoglienza studenti stranieri o in entrata	62,69%	67,16%	71,64%	7,69%
SUPPORTO ALLA DIDATTICA	ampliamento dei servizi agli studenti	mantenimento gradimento studenti su aulaweb	gradimento studenti su aulaweb	75,00%	75,00%	75,00%	7,69%
SUPPORTO ALLA DIDATTICA	mantenimento del sistema	aumento della soddisfazione degli studenti disabili sui servizi	soddisfazione degli studenti disabili sui servizi	75	77	80	7,69%
SUPPORTO ALLA DIDATTICA	ampliamento dei servizi agli studenti	estensione dei servizi informatizzati per gli studenti post lauream	indice di informatizzazione delle domande di partecipazione a corsi post lauream	50,00%	66,00%	100,00%	7,69%
SUPPORTO ALLA DIDATTICA	mantenimento del sistema	mantenimento della soddisfazione dei servizi di supporto di competenza del servizio alta formazione	soddisfazione dei servizi di supporto di competenza del servizio alta formazione	93,52%	90,00%	90,00%	7,69%
SUPPORTO ALLA DIDATTICA	mantenimento del sistema	aumento della soddisfazione dei servizi di supporto di competenza del servizio formazione permanente	soddisfazione dei servizi di supporto di competenza del servizio formazione permanente	ND	70,00%	75,00%	7,69%
SUPPORTO ALLA RICERCA	miglioramento del servizio di supporto amministrativo alla ricerca	aumento soddisfazione docenti su servizi di supporto alla ricerca, innovazione e trasferimento tecnologico	soddisfazione docenti su servizi di supporto alla ricerca, innovazione e trasferimento tecnologico	ND	mantenimento	+20%	7,69%
SUPPORTO ALLA RICERCA	miglioramento del servizio di supporto amministrativo alla ricerca	aumento incidenza attività assistenza gestione e rendicontazione della struttura su finanziamento progetti	incidenza attività assistenza gestione e rendicontazione della struttura su finanziamento progetti	ND	mantenimento	+20%	7,69%
SUPPORTO ALLA RICERCA	mantenimento del sistema	diminuzione costo medio amministrativo per progetti supportati	costo medio amministrativo per progetti supportati	ND	mantenimento	-10%	7,69%
SUPPORTO ALLA RICERCA	mantenimento del sistema	diminuzione costo medio amministrativo per deposito brevetto	costo medio amministrativo per deposito brevetto	ND	mantenimento	-10%	7,69%
SUPPORTO ALLA RICERCA	mantenimento del sistema	diminuzione costo medio amministrativo per spin off	costo medio amministrativo per spin off	ND	mantenimento	-10%	7,69%
TOTALE							100%

Area strategica	Obiettivo operativo	Azioni	Indicatore	Ultimo valore disponibile al 31.12.2011	Target annuale	Target triennale	Peso
INFRASTRUTTURE	razionalizzazione del patrimonio edilizio	valorizzazione degli immobili fruttiferi	valorizzazione degli immobili fruttiferi	64,00%	65,00%	66,00%	10,00%
INFRASTRUTTURE	razionalizzazione del patrimonio edilizio	miglioramento dell'indice locazioni passive	indice locazioni passive	ND	10,00%	10,00%	10,00%
INFRASTRUTTURE	sicurezza	riduzione indice infortuni e incidenti sul lavoro (sul personale)	riduzione indice infortuni e incidenti sul lavoro (sul personale)	0,42%	0,38%	0,35%	10,00%
INFRASTRUTTURE	sicurezza	riduzione indice infortuni e incidenti sul lavoro (su cantieri)	indice infortuni e incidenti sul lavoro (su cantieri)	1,30%	1,15%	1,00%	5,00%
INFRASTRUTTURE	sicurezza	aumento incidenza interventi per riduzione dei rischi	incidenza interventi per riduzione dei rischi	45,94%	47,00%	49,00%	5,00%
INFRASTRUTTURE	sicurezza	aumento interventi per abbattimento barriere architettoniche	interventi per abbattimento barriere architettoniche	1,27%	1,40%	1,80%	5,00%
INFRASTRUTTURE	sicurezza	aumento incidenza spese per miglioramento della sicurezza	incidenza spese per miglioramento della sicurezza	40,91%	42,00%	43,00%	5,00%
INFRASTRUTTURE	sviluppo degli spazi	prosecuzione del progetto Erzelli	cronoprogramma				20,00%
INFRASTRUTTURE	riduzione del rischio connesso ad attività negoziale e contrattuale	riduzione esposizione a contenzioso per attività contrattuale minore	esposizione a contenzioso per attività contrattuale minore	0,00%	0,00%	0,00%	5,00%
INFRASTRUTTURE	riduzione del rischio connesso ad attività negoziale e contrattuale	riduzione esposizione a ricorsi per procedure affidamenti in economia	esposizione a ricorsi per procedure affidamenti in economia	0,00%	0,00%	0,00%	5,00%
INFRASTRUTTURE	mantenimento del sistema	mantenimento tempo medio per acquisizione bene-servizio	tempo medio per acquisizione bene-servizio	16,18 giorni	16,18 giorni	16,18 giorni	5,00%
SERVIZI INFORMATICI	miglioramento dei servizi informatici	aumento copertura dematerializzazione documenti	copertura dematerializzazione documenti	59,00%	80,00%	100,00%	10,00%
SERVIZI INFORMATICI	miglioramento dei servizi informatici	diminuzione tempo medio di intervento di assistenza ticket	tempo medio di intervento di assistenza ticket	3 ore	3 ore	2 ore	5,00%

Area strategica	Obiettivo operativo	Azioni	Indicatore	Ultimo valore disponibile al 31.12,2011	Target annuale	Target triennale	Peso
RISORSE	riduzione spese energetiche	aumento spazi in classe > G	mq in classe > G	16,00%	22,00%	30,00%	10,00%
RISORSE	passaggio alla contabilità economico patrimoniale	predisposizione progetto	cronoprogramma				15,00%
RISORSE	passaggio alla contabilità economico patrimoniale	predisposizione strumenti informatici	cronoprogramma				15,00%
RISORSE	mantenimento del sistema	aumento tasso smaltimento residui	tasso smaltimento residui	34,25%	36,00%	38,00%	10,00%
RISORSE	mantenimento del sistema	mantenimento soddisfazione organi di governo su reportistica contabile	soddisfazione organi di governo su reportistica contabile	ND	ND	ND	10,00%
RISORSE	mantenimento del sistema	diminuzione costo unitario contabilità	costo unitario contabilità	0,033%	0,030%	0,025%	10,00%
RISORSE	mantenimento del sistema	mantenimento percentuale crediti recuperati su crediti in vita	percentuale crediti recuperati su crediti in vita	33%	30,00%	30,00%	10,00%
AUTOFINANZIAMENTO	aumento fund raising	aumento fund raising	rapporto fundraising entrate totali	ND	+10%	+20%	10,00%
AUTOFINANZIAMENTO	aumento autofinanziamento	aumento autofinanziamento	rapporto autofinanziamento entrate totali	ND	+10%	+20%	10,00%

Dipartimento studenti		
obiettivo operativo	azione	peso
ampliamento dei servizi agli studenti	aumento del numero contatti studenti soddisfatti tramite sistema informatizzato	25%
ampliamento dei servizi agli studenti	aumento del numero fruitori orientamento in entrata	25%
ampliamento dei servizi agli studenti	aumento indice attività di accoglienza studenti stranieri o in entrata	25%
mantenimento del sistema	aumento della soddisfazione degli studenti disabili sui servizi	25%
TOTALE		4 100%

Dipartimento formazione post lauream		
obiettivo operativo	azione	peso
ampliamento dei servizi agli studenti	estensione dei servizi informatizzati per gli studenti post lauream	50,00%
mantenimento del sistema	aumento soddisfazione dei servizi di supporto di competenza del servizio formazione permanente	25,00%
	mantenimento soddisfazione dei servizi di supporto di competenza del servizio alta formazione	25,00%
TOTALE		3 100%

Dipartimento ricerca, innovazione e trasferimento tecnologico		
obiettivo operativo	azione	peso
miglioramento del servizio di supporto amministrativo alla ricerca	aumento soddisfazione docenti su servizi di supporto alla ricerca, innovazione e trasferimento tecnologico	20,00%
miglioramento del servizio di supporto amministrativo alla ricerca	aumento incidenza attività assistenza gestione e rendicontazione della struttura su finanziamento progetti	20,00%
mantenimento del sistema	diminuzione costo medio amministrativo per progetti supportati	20,00%
mantenimento del sistema	diminuzione costo medio amministrativo per deposito brevetto	20,00%
mantenimento del sistema	diminuzione costo medio amministrativo per spin off	20,00%
TOTALE		5 100%

Dipartimento risorse finanziarie		
obiettivo operativo	azione	peso
passaggio alla contabilità economico patrimoniale	predisposizione progetto	35,00%
passaggio alla contabilità economico patrimoniale	predisposizione strumenti informatici	20,00%
mantenimento del sistema	aumento tasso smaltimento residui	15,00%
mantenimento del sistema	aumento soddisfazione organi di governo su reportistica contabile	10,00%
mantenimento del sistema	diminuzione costo unitario contabilità	20,00%
TOTALE		5 100%

Dipartimento affari generali e legali		
obiettivo operativo	azione	peso
attuazione del nuovo Statuto	predisposizione dei regolamenti attuativi del nuovo Statuto	50,00%
mantenimento del sistema	aumento numero pareri legali rilasciati	20,00%
mantenimento del sistema	mantenimento percentuale crediti recuperati su crediti in vita	15,00%
sviluppo degli spazi	prosecuzione del progetto Erzelli	15,00%
TOTALE		4 100%

Dipartimento risorse umane		
obiettivo operativo	azione	peso
riduzione del rischio connesso alla gestione del personale	mantenimento esposizione a ricorsi per procedure concorsuali ricercatori	16,67%
riduzione del rischio connesso alla gestione del personale	mantenimento esposizione a ricorsi per procedure concorsuali personale tecnico amministrativo	16,67%
attuazione del nuovo Statuto	applicazione della metodologia approvata dagli organi di governo alle strutture risultanti dall'applicazione del nuovo Statuto	25,00%
valorizzazione delle competenze del personale in servizio	aumento soddisfacimento fabbisogno formativo del personale tecnico amministrativo	16,67%
valorizzazione delle competenze del personale in servizio	definizione dei ruoli e delle competenze del personale tecnico amministrativo	25,00%
TOTALE		5 100%

Dipartimento trattamento economico del personale		
obiettivo operativo	azione	peso
riduzione del rischio connesso alla gestione del personale	mantenimento del trend di riduzione del n° di pratiche pensionistiche arretrate registrato al 31.	33,33%
mantenimento del sistema	mantenimento tempo medio liquidazione pratiche rimborsi	33,33%
miglioramento dei servizi informatici	aumento copertura dematerializzazione documenti	33,33%
TOTALE		3 100%

Dipartimento attività negoziale, economale e patrimoniale		
obiettivo operativo	azione	peso
razionalizzazione del patrimonio edilizio	valorizzazione degli immobili fruttiferi	15,00%
razionalizzazione del patrimonio edilizio	miglioramento indice locazioni passive	15,00%
mantenimento del sistema	mantenimento tempo medio per acquisizione bene-servizio	10,00%
riduzione del rischio connesso ad attività negoziale e contrattuale	riduzione esposizione a ricorsi per procedure affidamenti in economia	25,00%
sviluppo degli spazi	prosecuzione del progetto Erzelli	35,00%
TOTALE		5 100%

Dipartimento gestione tecnica del patrimonio immobiliare		
obiettivo operativo	azione	peso
sicurezza	riduzione indice infortuni e incidenti sul lavoro (sul personale)	25,00%
sicurezza	aumento incidenza interventi per riduzione dei rischi	25,00%
sicurezza	aumento interventi per abbattimento barriere architettoniche	25,00%
sicurezza	aumento incidenza spese per miglioramento della sicurezza	25,00%
TOTALE		4 100%

Dipartimento grandi opere progettazione e sicurezza		
obiettivo operativo	azione	peso
riduzione spese energetiche	aumento spazi in classe > G	15,00%
sicurezza	riduzione indice infortuni e incidenti sul lavoro (su cantieri)	15,00%
sicurezza	riduzione indice infortuni e incidenti sul lavoro (sul personale)	15,00%
sviluppo degli spazi	prosecuzione del progetto Erzelli	45,00%
riduzione del rischio connesso ad attività negoziale e	riduzione esposizione a contenzioso per attività contrattuale minore	10,00%
TOTALE		5 100%

CSITA		
obiettivo operativo	azione	peso
ampliamento dei servizi agli studenti	estensione dei servizi informatizzati per gli studenti post lauream	15,00%
ampliamento dei servizi agli studenti	aumento del numero contatti studenti soddisfatti tramite sistema informatizzato	15,00%
ampliamento dei servizi agli studenti	mantenimento gradimento studenti su aulaweb	10,00%
miglioramento dei servizi informatici	aumento copertura dematerializzazione documenti	15,00%
miglioramento dei servizi informatici	diminuzione tempo medio di intervento di assistenza ticket	10,00%
passaggio alla contabilità economico patrimoniale	predisposizione strumenti informatici	35,00%
TOTALE		6 100%

obiettivo operativo	azione	DS	DFPL	DRIT	DRF	DAGL	DRU	DTEP	DANEP	DGTPI	DGOPS	CSITA	ATENEO
ampliamento dei servizi agli studenti	aumento del numero contatti studenti soddisfatti tramite sistema informatizzato	x										x	
ampliamento dei servizi agli studenti	estensione dei servizi informatizzati per gli studenti post lauream		x									x	
ampliamento dei servizi agli studenti	aumento del numero fruitori orientamento in entrata	x											
ampliamento dei servizi agli studenti	aumento indice attività di accoglienza studenti stranieri o in entrata	x											
ampliamento dei servizi agli studenti	mantenimento gradimento studenti su aulaweb											x	
mantenimento del sistema	aumento della soddisfazione degli studenti disabili sui servizi	x											
mantenimento del sistema	aumento soddisfazione dei servizi di supporto di competenza del servizio formazione permanente		x										
mantenimento del sistema	mantenimento soddisfazione dei servizi di supporto di competenza del servizio alta formazione		x										
miglioramento del servizio di supporto amministrativo alla ricerca	mantenimento soddisfazione docenti su servizi di supporto alla ricerca, innovazione e trasferimento tecnologico			x									
miglioramento del servizio di supporto amministrativo alla ricerca	aumento incidenza attività assistenza gestione e rendicontazione della struttura su finanziamento progetti			x									
mantenimento del sistema	diminuzione costo medio amministrativo per progetti supportati			x									
mantenimento del sistema	diminuzione costo medio amministrativo per deposito brevetto			x									
mantenimento del sistema	diminuzione costo medio amministrativo per spin off			x									
riduzione del rischio connesso alla gestione del personale	mantenimento esposizione a ricorsi per procedure concorsuali ricercatori						x						
riduzione del rischio connesso alla gestione del personale	mantenimento esposizione a ricorsi per procedure concorsuali personale tecnico amministrativo						x						
riduzione del rischio connesso alla gestione del personale	mantenimento del trend di riduzione del n° di pratiche pensionistiche arretrate registrato al 31.12.2011							x					
mantenimento del sistema	mantenimento tempo medio liquidazione pratiche rimborsi							x					
attuazione del nuovo Statuto	applicazione della metodologia approvata dagli organi di governo alle strutture risultanti dall'applicazione del nuovo Statuto						x						
attuazione del nuovo Statuto	predisposizione dei regolamenti attuativi del nuovo Statuto					x							
valorizzazione delle competenze del personale in servizio	aumento soddisfazione fabbisogno formativo del personale tecnico amministrativo						x						
valorizzazione delle competenze del personale in servizio	definizione dei ruoli e delle competenze del personale tecnico amministrativo						x						
mantenimento del sistema	aumento numero pareri legali rilasciati					x							
razionalizzazione del patrimonio edilizio	valorizzazione degli immobili fruttiferi								x				
razionalizzazione del patrimonio edilizio	miglioramento dell'indice locazioni passive								x				
sicurezza	riduzione indice infortuni e incidenti sul lavoro (sul personale)									x	x		
sicurezza	riduzione indice infortuni e incidenti sul lavoro (su cantieri)										x		
sicurezza	aumento incidenza interventi per riduzione dei rischi									x			
sicurezza	aumento interventi per abbattimento barriere architettoniche									x			
sicurezza	aumento incidenza spese per miglioramento della sicurezza									x			
sviluppo degli spazi	prosecuzione del progetto Erzelli					x			x		x		
riduzione del rischio connesso ad attività negoziale e contrattuale	riduzione esposizione a contenzioso per attività contrattuale minore										x		
riduzione del rischio connesso ad attività negoziale e contrattuale	riduzione esposizione a ricorsi per procedure affidamenti in economia								x				
mantenimento del sistema	mantenimento tempo medio per acquisizione bene-servizio								x				
miglioramento dei servizi informatici	aumento copertura dematerializzazione documenti							x				x	
miglioramento dei servizi informatici	diminuzione tempo medio di intervento di assistenza ticket											x	
riduzione spese energetiche	aumento spazi in classe > G										x		
passaggio alla contabilità economico patrimoniale	predisposizione progetto				x								
passaggio alla contabilità economico patrimoniale	predisposizione strumenti informatici				x							x	
mantenimento del sistema	aumento tasso smaltimento residui				x								
mantenimento del sistema	aumento soddisfazione organi di governo su reportistica contabile				x								
mantenimento del sistema	diminuzione costo unitario contabilità				x								
mantenimento del sistema	mantenimento percentuale crediti recuperati su crediti in vita					x							
aumento fund raising	aumento fund raising												x
aumento autofinanziamento	aumento autofinanziamento												x
TOTALE AZIONI		4	3	5	5	4	5	3	5	4	5	6	2

Prospettiva	Key area	Indicatore	Formula	Specifiche dati	Rilevazione	Fonte del dato	Responsabile del dato	Tipo indicatore
SUPPORTO ALLA MISSION	SUPPORTO ALLA DIDATTICA	numero contatti studenti soddisfatti tramite sistema informatizzato	$\frac{\text{Numero contatti soddisfatti tramite sistema informatizzato di gestione ticket (OTRS)}}{\text{Numero studenti iscritti}}$	Numero contatti OTRS chiusi con successo. Numero studenti iscritti Misura: percentuale nota 1: il numeratore del target Supporto informativo agli studenti non considera i "ticket" chiusi senza risposta perché il problema non sussiste ovvero è già stato risolto in altro contatto. nota 2: il denominatore del target Supporto informativo agli studenti non può considerare gli studenti con carriera chiusa che comunque continuano a richiedere servizi.	Annuale	Dipartimento Studenti	Dipartimento Studenti	Efficacia
SUPPORTO ALLA MISSION	SUPPORTO ALLA DIDATTICA	indice di informatizzazione delle domande di partecipazione a corsi post lauream	$\frac{\text{numero tipologie di corso con domanda di ammissione informatizzata}}{\text{numero tipologie di corso totale}}$	Numero tipologie di corso con domanda di ammissione informatizzata Numero tipologie di corso totale (master dottorato di ricerca, scuole di specializzazione, corsi di perfezionamento, esami di stato, TFA) Misura: percentuale	Annuale	Dipartimento Formazione Post Lauream	Dipartimento Formazione Post Lauream	Efficacia
SUPPORTO ALLA MISSION	SUPPORTO ALLA DIDATTICA	numero fruitori orientamento in entrata	$\frac{\text{Numero fruitori orientamento in entrata}}{\text{Numero studenti immatricolati}}$	Persone che hanno fruito delle attività di orientamento in ingresso Numero studenti immatricolati per tutti i corsi di laurea Misura: percentuale	Annuale	Dipartimento Studenti	Dipartimento Studenti	Efficacia
SUPPORTO ALLA MISSION	SUPPORTO ALLA DIDATTICA	indice attività di accoglienza studenti stranieri o in entrata	$\frac{\text{Numero studenti stranieri fruitori attività accoglienza}}{\text{Numero studenti stranieri immatricolati}}$	Numero studenti stranieri che hanno fruito di attività di accoglienza Numero di studenti stranieri immatricolati Misura: percentuale	Annuale	Dipartimento Studenti	Dipartimento Studenti	Efficacia
SUPPORTO ALLA MISSION	SUPPORTO ALLA DIDATTICA	gradimento studenti su aulaweb	$\frac{\text{Punteggio medio soddisfazione studenti questionario gradimento su servizi Aulaweb}}{\text{Numero studenti immatricolati}}$	Questionario di gradimento somministrato agli studenti annualmente Misura: valore di scala del questionario	Annuale	CSITA	CSITA	Efficacia
SUPPORTO ALLA MISSION	SUPPORTO ALLA DIDATTICA	soddisfazione degli studenti disabili sui servizi	$\frac{\text{Punteggio medio soddisfazione questionario gradimento studenti disabili}}{\text{Numero studenti disabili}} \times 100$	Questionario di gradimento somministrato annualmente Misura: valore di scala del questionario	Annuale	Dipartimento Studenti	Dipartimento Studenti	Efficacia
SUPPORTO ALLA MISSION	SUPPORTO ALLA DIDATTICA	soddisfazione dei servizi di supporto di competenza del servizio formazione permanente	$\frac{\text{Punteggio medio questionario gradimento studenti su servizi formazione permanente}}{\text{Numero studenti immatricolati}}$	Questionario di gradimento somministrato a campione Misura: valore di scala del questionario	Questionario di gradimento somministrato a campione	Dipartimento Formazione Post Lauream	Dipartimento Formazione Post Lauream	Efficacia
SUPPORTO ALLA MISSION	SUPPORTO ALLA DIDATTICA	soddisfazione dei servizi di supporto di competenza del servizio alta formazione	$\frac{\text{Punteggio medio questionario gradimento studenti su servizi alta formazione}}{\text{Numero studenti immatricolati}}$	Questionario di gradimento somministrato a campione Misura: valore di scala del questionario	Questionario di gradimento somministrato a campione	Dipartimento Formazione Post Lauream	Dipartimento Formazione Post Lauream	Efficacia
SUPPORTO ALLA MISSION	SUPPORTO ALLA RICERCA	soddisfazione docenti su servizi di supporto alla ricerca, innovazione e trasferimento tecnologico	$\frac{\text{Punteggio medio soddisfazione docenti questionario gradimento attività di supporto alla ricerca}}{\text{Numero docenti}} \times 100$	Questionario di gradimento somministrato ai docenti annualmente Misura: valore di scala del questionario	Annuale	Dipartimento ricerca, innovazione e trasferimento tecnologico	Dipartimento ricerca, innovazione e trasferimento tecnologico	Efficacia
SUPPORTO ALLA MISSION	SUPPORTO ALLA RICERCA	incidenza attività assistenza gestione e rendicontazione della struttura su finanziamento progetti	$\frac{\text{N° progetti cui l'ufficio abbia effettuato assistenza alla gestione e rendicontazione}}{\text{N° progetti di Ateneo finanziati}}$	Progetti finanziati nell'anno ai quali il Dipartimento ricerca, innovazione e trasferimento tecnologico, abbia dato supporto in fase di gestione e rendicontazione Progetti finanziati all'Ateneo nell'anno Misura: valore numerico	Annuale	Dipartimento ricerca, innovazione e trasferimento tecnologico	Dipartimento ricerca, innovazione e trasferimento tecnologico	Stato risorse
SUPPORTO ALLA MISSION	SUPPORTO ALLA RICERCA	costo medio amministrativo per progetti supportati	$\frac{\text{FTE}}{\text{N° progetti supportati}}$	FTE personale tecnico amministrativo assegnato al Dipartimento ricerca, innovazione e trasferimento tecnologico Progetti presentati e/o rendicontati nell'anno con il supporto dei Servizi Supporto alla ricerca e Innovazione e Trasferimento tecnologico Misura: valore in FTE	31.12 di ogni anno	Dipartimento ricerca, innovazione e trasferimento tecnologico	Dipartimento risorse umane	Efficienza
SUPPORTO ALLA MISSION	SUPPORTO ALLA RICERCA	costo medio amministrativo per deposito brevetto	$\frac{\text{FTE}}{\text{N° brevetti rilasciati}}$	FTE personale tecnico amministrativo assegnato al Servizio innovazione e trasferimento tecnologico Brevetti rilasciati nell'anno Misura: valore in FTE	31.12 di ogni anno	Dipartimento ricerca, innovazione e trasferimento tecnologico	Dipartimento risorse umane	Efficienza
SUPPORTO ALLA MISSION	SUPPORTO ALLA RICERCA	costo medio amministrativo per spin off	$\frac{\text{FTE}}{\text{N° spin off attivati}}$	FTE personale tecnico amministrativo assegnato al Servizio innovazione e trasferimento tecnologico Numero spin off attivati nell'anno Misura: valore in FTE	31.12 di ogni anno	Dipartimento ricerca, innovazione e trasferimento tecnologico	Dipartimento risorse umane	Efficienza
INNOVAZIONE E SVILUPPO	RISORSE UMANE	esposizione a ricorsi per procedure concorsuali ricercatori	$\frac{\text{Numero ricorsi}}{\text{Numero partecipanti procedure concorsuali}}$	Numero ricorsi al TAR effettuati da partecipanti a procedure concorsuali per personale ricercatore Numero di candidati a procedure concorsuali che abbiano presentato domanda Misura: percentuale	Annuale	Dipartimento Risorse Umane	Dipartimento Risorse Umane	Rischio
INNOVAZIONE E SVILUPPO	RISORSE UMANE	esposizione a ricorsi per procedure concorsuali personale tecnico amministrativo	$\frac{\text{Numero ricorsi}}{\text{Numero partecipanti procedure concorsuali}}$	Numero ricorsi al TAR effettuati da partecipanti a procedure concorsuali per personale tecnico amministrativo Numero di candidati a procedure concorsuali che abbiano presentato domanda Misura: percentuale	Annuale	Dipartimento Risorse Umane	Dipartimento Risorse Umane	Rischio

INNOVAZIONE E SVILUPPO	RISORSE UMANE	n° di pratiche pensionistiche arretrate registrato	N° pratiche pensionistiche arretrate totali	Numero pratiche pensionistiche arretrate = pensioni definitive + riliquidazioni buonuscite + valutazioni servizi pre ruolo (Per ciascuna tipologia di pratica pensionistica costituente l'arretrato gestionale, sono disponibili elenchi dai quali sono rilevabili il numero di pratiche arretrate ed i nominativi dei dipendenti interessati) Misura: valore numerico	31.12 di ogni anno	Dipartimento Trattamento Economico del Personale	Dipartimento Trattamento Economico del Personale	Efficacia
INNOVAZIONE E SVILUPPO	RISORSE UMANE	tempo medio liquidazione pratiche rimborsi	$\frac{\sum (\text{data liquidazione (n)} - \text{data ricevimento documentazione completa (m)})}{\text{N° pratiche}}$	Data di ricevimento della richiesta di rimborso completa Data di inserimento riga di mandato del rimborso Numero pratiche di rimborso Misura: giorni	Annuale	Dipartimento Trattamento Economico del Personale	Dipartimento Trattamento Economico del Personale	Efficacia
INNOVAZIONE E SVILUPPO	SVILUPPO ORGANIZZATIVO	soddisfacimento fabbisogno formativo del personale tecnico amministrativo	$\frac{\text{Soddisfazione personale X n° partecipanti}}{\text{N° partecipanti previsti dal piano annuale di formazione}}$	Punteggio medio soddisfazione questionario gradimento corsi Numero partecipanti effettivi corsi di formazione Numero di partecipanti previsti dal piano di formazione annuale Misura: percentuale	Annuale	Dipartimento Risorse Umane	Dipartimento Risorse Umane	Efficacia
INNOVAZIONE E SVILUPPO	SVILUPPO ORGANIZZATIVO	numero pareri legali rilasciati	$\frac{\text{Numero pareri legali rilasciati}}{\text{Numero pareri richiesti}}$	Numero pareri legali rilasciati formalmente dal Dipartimento Affari Generali, Legali e Negoziali Numero pareri legali richiesti formalmente al Dipartimento Affari generali, Legali e Negoziali Misura: percentuale	Annuale	Dipartimento affari generali e legali	Dipartimento affari generali e legali	Efficacia
PROCESSI INTERNI	INFRASTRUTTURE	valorizzazione degli immobili fruttiferi	$\frac{\text{Mq spazi locali}}{\text{Mq spazi locali}}$	Mq spazi di proprietà di Unige in locazione attiva Mq locabili di proprietà Unige Misura: percentuale	Annuale	Dipartimento attività negoziale, economica e patrimoniale	Dipartimento attività negoziale, economica e patrimoniale	Efficacia
PROCESSI INTERNI	INFRASTRUTTURE	indice locazioni passive	$\frac{\text{Mq in locazione passiva}}{\text{Mq utilizzati complessivi}}$	La superficie locata dall'Ateneo deve essere riferita a tutti i rapporti - anche non formalizzati ed anche non strettamente riconducibili a contratti di locazione - che comportino spese come corrispettivo per utilizzo spazi. Il dato relativo alla superficie sarà rilevato con i medesimi criteri per i due termini della formula (ad es. sup. lorde o nette o catastali, ecc.) Misura: percentuale	Annuale	Dipartimento attività negoziale, economica e patrimoniale Dipartimento grandi opere, progettazione e sicurezza (per dati relativi a superfici utilizzate)	Dipartimento attività negoziale, economica e patrimoniale	Efficacia
PROCESSI INTERNI	INFRASTRUTTURE	indice infortuni e incidenti sul lavoro (sul personale)	$\frac{\text{Numero infortuni e incidenti sul lavoro}}{\text{Numero interventi EDIM}}$	Numero infortuni e incidenti sul lavoro annui Numero totale interventi EDIM Misura: percentuale	Annuale	Operatori economici affidatari di appalti / Dipartimento gestione tecnica del patrimonio immobiliare	Dipartimento gestione tecnica del patrimonio immobiliare/Dipartimento risorse umane	Rischio
PROCESSI INTERNI	INFRASTRUTTURE	indice infortuni e incidenti sul lavoro (sul personale)	$\frac{\text{Numero infortuni e incidenti di lavoro in strutture universitarie}}{\text{Personale in servizio}}$	Numero infortuni sul lavoro (esclusi quelli in itinere) incidenti sul lavoro in strutture universitarie (eccetto cantieri) Personale dipendente in servizio presso l'Ateneo (personale docente compresi ricercatori t.d. e assistenti, e personale T.A. a tempo indeterminato e determinato esclusi 150 ore, interinali, studenti) Misura: percentuale	Annuale	Dipartimento risorse umane	Dipartimento risorse umane	Efficacia
PROCESSI INTERNI	INFRASTRUTTURE	indice infortuni e incidenti sul lavoro (su cantieri)	$\frac{\text{Numero infortuni e incidenti sul lavoro}}{\text{Numero cantieri (Sicurezza Grandi opere)}}$	Numero infortuni e incidenti sul lavoro annui Numero totale cantieri (Sicurezza Grandi opere) Misura: percentuale	Annuale	Dipartimento grandi opere, progettazione e sicurezza	Dipartimento grandi opere, progettazione e sicurezza	Efficacia
PROCESSI INTERNI	INFRASTRUTTURE	incidenza interventi per riduzione dei rischi	$\frac{\text{Numero interventi per la riduzione dei rischi}}{\text{Numero interventi complessivi}}$	Numero interventi volti alla riduzione dei rischi Numero interventi di manutenzione ordinaria e manutenzione straordinaria eseguiti Misura: percentuale	Annuale	Dipartimento gestione tecnica del patrimonio immobiliare	Dipartimento gestione tecnica del patrimonio immobiliare	Efficacia
PROCESSI INTERNI	INFRASTRUTTURE	interventi per abbattimento barriere architettoniche	$\frac{\text{Numero interventi per abbattimento barriere architettoniche}}{\text{Numero interventi complessivi}}$	Numero interventi volti all'abbattimento delle barriere architettoniche Numero complessivo interventi di manutenzione ordinaria e manutenzione straordinaria eseguiti Misura: percentuale	Annuale	Dipartimento gestione tecnica del patrimonio immobiliare	Dipartimento gestione tecnica del patrimonio immobiliare	Equità/efficacia
PROCESSI INTERNI	INFRASTRUTTURE	incidenza spese per miglioramento della sicurezza	$\frac{\text{Risorse economiche destinate ad interventi per migliorare la sicurezza}}{\text{Risorse complessive}}$	Risorse economiche destinate ad interventi per migliorare la sicurezza Risorse complessive destinate ad interventi di manutenzione ordinaria e manutenzione straordinaria Misura: percentuale	Annuale	Dipartimento gestione tecnica del patrimonio immobiliare/Dipartimento risorse umane	Dipartimento gestione tecnica del patrimonio immobiliare/Dipartimento risorse umane	Efficacia
PROCESSI INTERNI	INFRASTRUTTURE	esposizione a contenzioso per attività contrattuale minore	$\frac{\text{Numero contenziosi per attività contrattuale minore}}{\text{Numero di contratti stipulati}}$	Contenziosi per attività contrattuale minore (compresa fra 0 e 50.000 €) Numero di contratti (< 50.000 €) stipulati Misura: percentuale	Annuale	Dipartimento grandi opere, progettazione e sicurezza	Dipartimento grandi opere, progettazione e sicurezza	Rischio
PROCESSI INTERNI	INFRASTRUTTURE	esposizione a ricorsi per procedure affidamenti in economia	$\frac{\text{Numero ricorsi}}{\text{Numero procedimenti di affidamento in economia superiori a € 20.000}}$	Numero di ricorsi presentati Numero di procedimenti di affidamento in economia conclusi Misura: percentuale	Annuale	Dipartimento attività negoziale, economica e patrimoniale	Dipartimento attività negoziale, economica e patrimoniale	Rischio

PROCESSI INTERNI	INFRASTRUTTURE	tempo medio per acquisizione bene-servizio	$\frac{\sum(\text{data stipula contratto (n)} - \text{data acquisizione informazioni (n)})}{\text{Numero acquisi} < \text{€}20.000}$	Data in cui sono state acquisite tutte le informazioni relative alla richiesta di acquisto per beni di valore < 20.000 € si considerano solo le pratiche concluse alla data di rilevazione. Data in cui è stipulato il contratto di acquisto Misura: giorni	Annuale	Dipartimento attività negoziale, economale e patrimoniale	Dipartimento attività negoziale, economale e patrimoniale	Efficacia
PROCESSI INTERNI	SERVIZI INFORMATICI	copertura dematerializzazione documenti	$\frac{\text{N}^\circ \text{ stati matricolari digitalizzati}}{\text{N}^\circ \text{ stati matricolari}}$	Numero stati matricolari del personale docente e tecnico amministrativo relativi a periodi di servizio fino al 31.12.2008 Numero stati matricolari digitalizzati + firma digitale e apposizione marche temporali sugli stessi ai fini conservazione sostitutiva. Misura: percentuale	Annuale	Dipartimento Trattamento Economico del Personale	Dipartimento Trattamento Economico del Personale	Efficacia
PROCESSI INTERNI	SERVIZI INFORMATICI	tempo medio di intervento di assistenza ticket	$\frac{\sum(\text{data chiusura ticket (n)} - \text{data apertura ticket (n)})}{\text{n}^\circ \text{ ticket aperti}}$	Numero giorni intercorrenti tra apertura e chiusura ticket priorità alta (anomalia bloccante) Misura: ore	Annuale	CSITA	CSITA	Efficacia
RISORSE E FINANZIAMENTO	RISORSE	mq in classe > G	$\frac{\text{Ma in classe F o superiore}}{\text{Mq totali}}$	Mq spazi certificati in classe > G Mq Spazi Misura: percentuale	Annuale	Dipartimento grandi opere, progettazione e sicurezza	Dipartimento grandi opere, progettazione e sicurezza	Efficacia
RISORSE E FINANZIAMENTO	RISORSE	tasso smaltimento residui	$\frac{\text{Media} \left[\frac{\text{Residui riscossi}}{(\text{Residui accertati} + \text{variazioni})} ; \frac{\text{Residui pagati}}{(\text{Residui impegnati} + \text{variazioni})} \right]}{1}$	Residui attivi riscossi nell'esercizio in corso Residui attivi accertati al 31.12 dell'esercizio precedente Variazioni in corso d'esercizio ai residui accertati Residui passivi pagati al 31.12 dell'esercizio in corso Residui impegnati al 31.12 dell'esercizio precedente Variazioni in corso d'esercizio ai residui impegnati Misura: percentuale	Annuale	Dipartimento Risorse Finanziarie	Dipartimento Risorse Finanziarie	Efficacia
RISORSE E FINANZIAMENTO	RISORSE	soddisfazione organi di governo su reportistica contabile	Punteggio medio soddisfazione organi di governo questionario gradimento	Questionario di gradimento somministrato ai componenti degli Organi di Governo annualmente su Bilancio d'Ateneo, Conto consuntivo annuale, Bilancio consolidato, Conto consuntivo consolidato, Omogenea redazione dei conti Misura: valore di scala del questionario	Annuale	Servizio Segreteria Direttore Amministrativo	Servizio Segreteria Direttore Amministrativo	Efficacia
RISORSE E FINANZIAMENTO	RISORSE	costo unitario contabilità	$\frac{\text{FTE personale}}{\text{Valore entrate} + \text{uscite}}$	FTE personale tecnico amministrativo assegnato al Dipartimento Risorse Finanziarie Valore entrate di competenza Valore uscite di competenza Misura: valore FTE per milione di euro	31.12 di ogni anno	Dipartimento Risorse Finanziarie	Dipartimento Risorse Finanziarie	Efficienza
RISORSE E FINANZIAMENTO	RISORSE	percentuale crediti recuperati su crediti in vita	$\frac{\text{Ammontare crediti recuperati}}{\text{Ammontare crediti in vita}}$	Ammontare in € dei crediti riscossi Ammontare in € dei crediti in vita Misura: Percentuale	Annuale	Bilancio Capitolo 2.2.1	Dipartimento affari generali e legali	Efficacia
RISORSE E FINANZIAMENTO	AUTOFINANZIAMENTO	rapporto fundraising entrate totali	$\frac{\text{Entrate di fund raising}}{\text{Entrate totali}}$	Entrate di fund raising Entrate totali Misura: percentuale	Annuale	Dipartimento Risorse Finanziarie	Dipartimento Risorse Finanziarie	Stato risorse
RISORSE E FINANZIAMENTO	AUTOFINANZIAMENTO	rapporto autofinanziamento entrate totali	$\frac{\text{Entrate proprie (conto terzi, ricerca, sponsorizzazioni e contribuzione studenti)}}{\text{Entrate totali}}$	Entrate proprie (conto terzi, ricerca, sponsorizzazioni e contribuzione studenti) Entrate totali Misura: percentuale	Annuale	Dipartimento Risorse Finanziarie	Dipartimento Risorse Finanziarie	Stato risorse

OBIETTIVO OPERATIVO		attuazione del nuovo statuto												
AZIONE	predisposizione dei regolamenti attuativi del nuovo Statuto													
Work Breakdown structure														
Attività	Descrizione													
Attività 1	supporto alle competenti Commissioni													
Attività 2	sottoposizione della proposta di Regolamento generale di Ateneo agli Organi di Governo													
Attività 3	sottoposizione delle proposte dei restanti argomenti agli Organi di Governo													
Crono programma														
	attività	2012.3	2012.6	2012.9	2012.12	2013.3	2013.6	2013.9	2013.12	2014.3	2014.6	2014.9	2014.12	
1	supporto alle competenti Commissioni	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
2	sottoposizione della proposta di Regolamento generale di Ateneo agli Organi di Governo	x	x	x	x									
3	sottoposizione delle proposte dei restanti argomenti agli Organi di Governo					x	x	x	x	x	x	x	x	

PROCESSI INTERNI													
OBIETTIVO OPERATIVO		sviluppo degli spazi											
AZIONE		prosecuzione del progetto Erzelli											
Work Breakdown structure													
Attività	Descrizione												
Attività 1	elaborazione dati e supporto tecnico alle Commissioni												
Attività 2	supporto alle decisioni degli Organi di Governo												
Attività 3	esecuzione delle delibere degli Organi di Governo												
Crono programma													
	attività	2012.3	2012.6	2012.9	2012.12	2013.3	2013.6	2013.9	2013.12	2014.3	2014.6	2014.9	2014.12
1	elaborazione dati e supporto tecnico alle Commissioni	x	x	x	x								
2	supporto alle decisioni degli Organi di Governo					x	x	x	x				
3	esecuzione delle delibere degli Organi di Governo									x	x	x	x

RISORSE E FINANZIAMENTO													
OBIETTIVO OPERATIVO		passaggio alla contabilità economico patrimoniale											
AZIONE	predisposizione progetto												
Work Breakdown structure													
Attività	Descrizione												
Attività 1	predisposizione progetto												
Attività 2	verifica fattibilità												
Attività 3	informazione ai soggetti interessati												
Crono programma													
	attività	2012.1	2012.2	2012.3	2012.4	2012.5	2012.6	2012.7	2012.8	2012.9	2012.10	2012.11	2012.12
1	predisposizione progetto	x	x	x	x								
2	verifica fattibilità					x	x	x					
3	informazione ai soggetti interessati									x	x	x	x

DIRIGENTE	OBIETTIVO	FASI	SCADENZE	elementi di valutazione	peso nell'ambito della valutazione dei risultati raggiunti
Dipartimento trattamento economico del personale	Studiare e implementare modalità di collegamento tra la Dirigenza generale, le Scuole e i Dipartimenti previsti dal nuovo Statuto, atte a migliorare la gestione dei rapporti di lavoro autonomo presso le strutture.	I PREDISPOSIZIONE DEL PROGETTO II VERIFICA DI FATTIBILITA III IMPLEMENTAZIONE	30.9.2012 31.12.2012 31.12.2013	congruità del progetto riduzione dei tempi di espletamento delle procedure sulla base di indicatori specifici qualitativi e quantitativi costruiti dal Nucleo di Valutazione	50%
Dipartimento attività negoziale, economale e patrimoniale	Studiare e implementare modalità di collegamento tra la Dirigenza generale, le Scuole e i Dipartimenti previsti dal nuovo Statuto, atte a migliorare la gestione dei processi negoziali.	I PREDISPOSIZIONE DEL PROGETTO II VERIFICA DI FATTIBILITA III IMPLEMENTAZIONE	30.9.2012 31.12.2012 31.12.2013	congruità del progetto riduzione dei tempi di espletamento delle procedure sulla base di indicatori specifici qualitativi e quantitativi costruiti dal Nucleo di Valutazione	50%
Dipartimento studenti	Studiare e implementare modalità di collegamento tra la Dirigenza generale, le Scuole e i Dipartimenti previsti dal nuovo Statuto, atte a migliorare la gestione amministrativa dei procedimenti relativi alla carriera degli studenti, alla mobilità e alle attività di orientamento, con riferimento ai servizi offerti.	I PREDISPOSIZIONE DEL PROGETTO II VERIFICA DI FATTIBILITA III IMPLEMENTAZIONE	30.9.2012 31.12.2012 31.12.2013	congruità del progetto gradimento delle strutture riduzione dei tempi di espletamento delle procedure, gradimento degli studenti sulla base di indicatori specifici qualitativi e quantitativi costruiti dal Nucleo di Valutazione	50%
Dipartimento formazione post lauream	Studiare e implementare modalità di collegamento tra la Dirigenza generale, le Scuole e i Dipartimenti previsti dal nuovo Statuto, atte a migliorare la gestione amministrativa dei procedimenti relativi alla carriera degli studenti post lauream e dei dottorandi e il servizio loro offerto.	I PREDISPOSIZIONE DEL PROGETTO II VERIFICA DI FATTIBILITA III IMPLEMENTAZIONE	30.9.2012 31.12.2012 31.12.2013	congruità del progetto gradimento delle strutture riduzione dei tempi di espletamento delle procedure, gradimento degli studenti e dei dottorandi sulla base di indicatori specifici costruiti dal Nucleo di Valutazione	50%
Dipartimento gestione tecnica del patrimonio immobiliare	Garantire l'effettiva operatività del Contact Center, individuando e applicando le necessarie modifiche organizzative interne al Dipartimento, provvedendo in proprio alla formazione del personale interessato e attuando la corretta comunicazione e diffusione del funzionamento del nuovo sistema alle strutture e al personale dell'Ateneo.	I OPERATIVITA' TECNICA DEL SISTEMA E REVISIONEORGANIZZATIVA II FORMAZIONE DEL PERSONALE E COMUNICAZIONE III VERIFICA EFFICACIA	30.9.2012 30.9.2012 31.12.2012	funzionamento del sistema e verifica del conseguente razionalizzazione delle risorse e miglioramento del servizio, sulla base di indicatori specifici qualitativi e quantitativi costruiti dal Nucleo di Valutazione	50%
CSITA	Studiare e implementare modalità di collegamento tra i diversi applicativi di Ateneo atti a garantirne la gestione integrata con particolare riferimento alla fruizione dei dati relativi alla didattica e agli studenti ai fini programmatori e valutativi, alla metodica di assegnazione del personale tecnico amministrativo alle strutture e al Sistema di misurazione e valutazione della performance.	I PREDISPOSIZIONE DEL PROGETTO II VERIFICA DI FATTIBILITA III IMPLEMENTAZIONE	30.9.2012 31.12.2012 31.12.2013	congruità del progetto numero di applicativi da cui è possibile attingere i dati da un'unica interfaccia, possibilità di aggregare i dati in formule, impatto sull'organizzazione del lavoro sulla base di indicatori specifici qualitativi e quantitativi costruiti dal Nucleo di Valutazione	50%