



Università  
per Stranieri  
di Perugia



## PIANO DELLA PERFORMANCE

2015 - 2017

Approvato con Delibera n. 3 del Consiglio di Amministrazione del 25.02.2015

A cura di: Direzione Generale  
Servizio Comunicazione

[WWW.UNISTRAPG.IT](http://WWW.UNISTRAPG.IT)

# INDICE

|   |         |
|---|---------|
| <b>1. PRESENTAZIONE</b> .....   | pag. 3  |
| <b>2. SINTESI DELLE INFORMAZIONI DI INTERESSE PER I CITTADINI E GLI STAKEHOLDER ESTERNI</b>                 |         |
| 2.1 Chi siamo.....  | pag. 4  |
| 2.2 Cosa facciamo.....  | pag. 7  |
| 2.3 Come operiamo.....  | pag. 9  |
| <b>3. IDENTITA'</b>   |         |
| 3.1 Amministrazione in cifre.....   | pag. 10 |
| 3.2 Mandato istituzionale e missione.....   | pag. 12 |
| <b>4. ANALISI DEL CONTESTO</b> .....  | pag. 12 |
| <b>5. IL PROCESSO SEGUITO E LE AZIONI DI MIGLIORAMENTO DEL CICLO DI GESTIONE DELLA PERFORMANCE</b>          |         |
| 5.1 Obiettivi, fasi, soggetti e tempi del processo di redazione del piano e il ciclo della Performance..... | pag. 14 |
| 5.2 Coerenza con la programmazione economico-finanziaria e di bilancio.....                                 | pag. 17 |
| 5.3 Azioni per il miglioramento del ciclo di gestione della performance.....                                | pag. 17 |
| <b>6. OBIETTIVI STRATEGICI DI ATENEO</b> .....  | pag. 18 |
| <b>7. DALLA PIANIFICAZIONE STRATEGICA ALLA PROGRAMMAZIONE OPERATIVA</b> .....                               | pag. 21 |
| <b>ALLEGATI</b> .....   | pag. 23 |

## 1. PRESENTAZIONE

Il Piano della Performance 2015-2017 (di seguito Piano) dell'Università per Stranieri di Perugia è adottato al fine di programmare gli obiettivi, gli indicatori ed i target sulla base dei quali effettuare la misurazione, la valutazione e la rendicontazione della performance, come previsto dall'art. 10 comma 1, lettera b) del D.lgs. n. 150 del 27 ottobre 2009 e dal Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance dell'Ateneo (nel seguito SMVP).

La struttura e le modalità di redazione del presente Piano della Performance tengono inoltre conto delle disposizioni normative intervenute a disciplinare la materia e delle indicazioni contenute nelle delibere emanate da A.N.A.C.<sup>1</sup>

Il Piano rappresenta uno strumento per:

- a) migliorare il coordinamento tra le diverse funzioni e strutture organizzative;
- b) rendere più efficaci i meccanismi di comunicazione interna ed esterna;
- c) individuare e incorporare le attese dei portatori di interesse (stakeholder interni ed esterni);
- d) favorire l'affermazione dei principi di *accountability* e trasparenza nell'ambito della governance dell'Ateneo.

Il Piano si configura pertanto quale strumento che da avvio al ciclo di gestione della performance che l'Università per Stranieri di Perugia si impegna ad adottare e rinnovare annualmente, coerentemente con gli obiettivi strategici e gestionali individuati dalla governance dell'Ateneo e con le risorse programmate nel bilancio.

Come descritto nel Sistema di misurazione e valutazione della performance, il ciclo della performance dell'Università per Stranieri di Perugia prende avvio dalla definizione della *mappa strategica* e dal raccordo di questa con le risorse individuate nel bilancio, così come approvato dagli organi di governo.

Nel corso dell'anno, lo stato di avanzamento del Piano è sottoposto a monitoraggi e controlli da parte del Nucleo di Valutazione d'Ateneo e del personale amministrativo responsabile della sua attuazione, al fine di verificare la corretta esecuzione delle diverse iniziative programmate e valutare la necessità di introdurre eventuali azioni correttive.

Nel corso del 2013, l'Università per Stranieri di Perugia ha adottato la contabilità economico-patrimoniale e implementato il sistema di valutazione del personale basato sulle competenze. Entrambi questi cambiamenti ed il consolidamento delle linee strategiche adottate dai principali organi di governo dell'Ateneo hanno comportato variazioni nella scelta delle modalità di misurazione e valutazione della performance, sia organizzativa che individuale. I precedenti Piani risultano comunque consultabili all'indirizzo nella sezione *Amministrazione Trasparente* del sito web istituzionale [www.unistrapg.it](http://www.unistrapg.it).

---

<sup>1</sup> CIVIT, che con l'entrata in vigore della legge del 30 ottobre 2013, n. 125, di conversione del decreto legge del 31 agosto 2013, n. 101, recante *disposizioni urgenti per il perseguimento di obiettivi di razionalizzazione nelle pubbliche amministrazioni* ha assunto la denominazione di Autorità Nazionale Anticorruzione e per la valutazione e la trasparenza delle amministrazioni pubbliche – ANAC.

Il presente Piano esplicita quindi il processo e le modalità di definizione degli obiettivi da parte dell'Amministrazione, tenendo in considerazione le previsioni legislative contenute nei provvedimenti recentemente emanati in materia di prevenzione della corruzione e di riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità (Legge 6 novembre 2012, n. 190 e Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33).

## **2. SINTESI DELLE INFORMAZIONI DI INTERESSE PER I CITTADINI E GLI STAKEHOLDER ESTERNI.**

### **2.1 Chi siamo.**

*"L'Università per Stranieri di Perugia, istituita con regio decreto legge 29 ottobre 1925, n.1965, è un'istituzione pubblica di alta cultura ad ordinamento speciale ai sensi della legge 17 febbraio 1992, n.204. Essa promuove e organizza lo svolgimento di attività di formazione e ricerca scientifica finalizzate alla conoscenza e alla diffusione della lingua, della cultura e della civiltà italiane, al dialogo interculturale, alla comunicazione e alla cooperazione internazionale, in raccordo con il territorio e le istituzioni di esso rappresentative e con le istituzioni nazionali e internazionali che perseguono scopi affini"<sup>2</sup>.*

L'Università per Stranieri di Perugia ha consolidato dal 1925 - anno della fondazione - ad oggi la sua vocazione specialistica ed internazionale: promuovere la Lingua e la Cultura italiana nel mondo, dedicando una particolare attenzione alla qualità della didattica, alla ricerca scientifica e alla rete delle relazioni internazionali. L'Ateneo ha inoltre assunto un ruolo di rilievo nel panorama accademico italiano per la connotazione della sua attuale missione istituzionale, tesa a trasporre sul territorio una dimensione multiculturale che produce valore e consente di affrontare al meglio la sfida globale dell'economia della conoscenza.

A seguito della riforma di cui alla Legge 240/2010 e della conseguente emanazione del nuovo Statuto, gli organi di governo dell'Ateneo sono i seguenti:<sup>3</sup>

- ✓ il Rettore: ha la rappresentanza legale dell'Ateneo ed esercita le funzioni di indirizzo, di iniziativa e coordinamento delle attività scientifiche e didattiche;
- ✓ il Direttore generale: è responsabile, sulla base degli indirizzi forniti dal Consiglio di Amministrazione, della complessiva gestione e organizzazione dei servizi, delle risorse strumentali e del personale tecnico-amministrativo;
- ✓ il Senato accademico: elabora e propone al Consiglio di amministrazione strategie di sviluppo dell'Ateneo con particolare riguardo alla didattica, alla ricerca e ai servizi agli studenti; esprime, inoltre, un parere obbligatorio sul bilancio di previsione annuale e triennale, sul conto consuntivo e sul documento di programmazione triennale dell'Università;
- ✓ il Consiglio di Amministrazione: determina le strategie generali di sviluppo dell'Ateneo e delibera in materia di corsi di studio, tenuto conto delle proposte del Senato accademico;
- ✓ il Nucleo di Valutazione: valuta annualmente le attività didattiche, di ricerca e amministrative dell'Ateneo e ne verifica l'efficacia e l'efficienza; esercita, inoltre, ogni altra funzione ad esso attribuita dalle norme vigenti;

---

<sup>2</sup> Titolo I, Articolo I dello statuto dell'Università per Stranieri di Perugia.

<sup>3</sup> Titolo II dello Stato dell'Università per Stranieri di Perugia, emanato con D.R. n. 80 del 13/04/2012, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, Serie Generale, n. 106 dell'8/05/2012

- ✓ il Collegio dei Revisori dei Conti: svolge, in maniera indipendente, funzioni di consulenza e di controllo interno relativamente alla regolarità della gestione amministrativa dell'Università;
- ✓ il Collegio di disciplina: esercita le competenze disciplinari nei confronti dei professori e dei ricercatori;
- ✓ il Comitato unico di garanzia: promuove misure idonee a supportare l'attuazione delle pari opportunità e la valorizzazione delle pari opportunità tra uomo e donna, vigila sul rispetto del principio di non discriminazione e affinché non siano intraprese azioni di vessazione, al fine di favorire condizioni di lavoro improntate al benessere organizzativo;
- ✓ il Collegio dei rappresentanti degli studenti: rappresenta la comunità studentesca dei corsi di laurea, laurea magistrale, master e dottorati nell'organizzazione dell'Ateneo;
- ✓ il Garante degli studenti dei corsi di lingua e cultura italiana per gli stranieri: rappresenta la comunità studentesca dei corsi di lingua e cultura italiana nell'organizzazione dell'Ateneo.

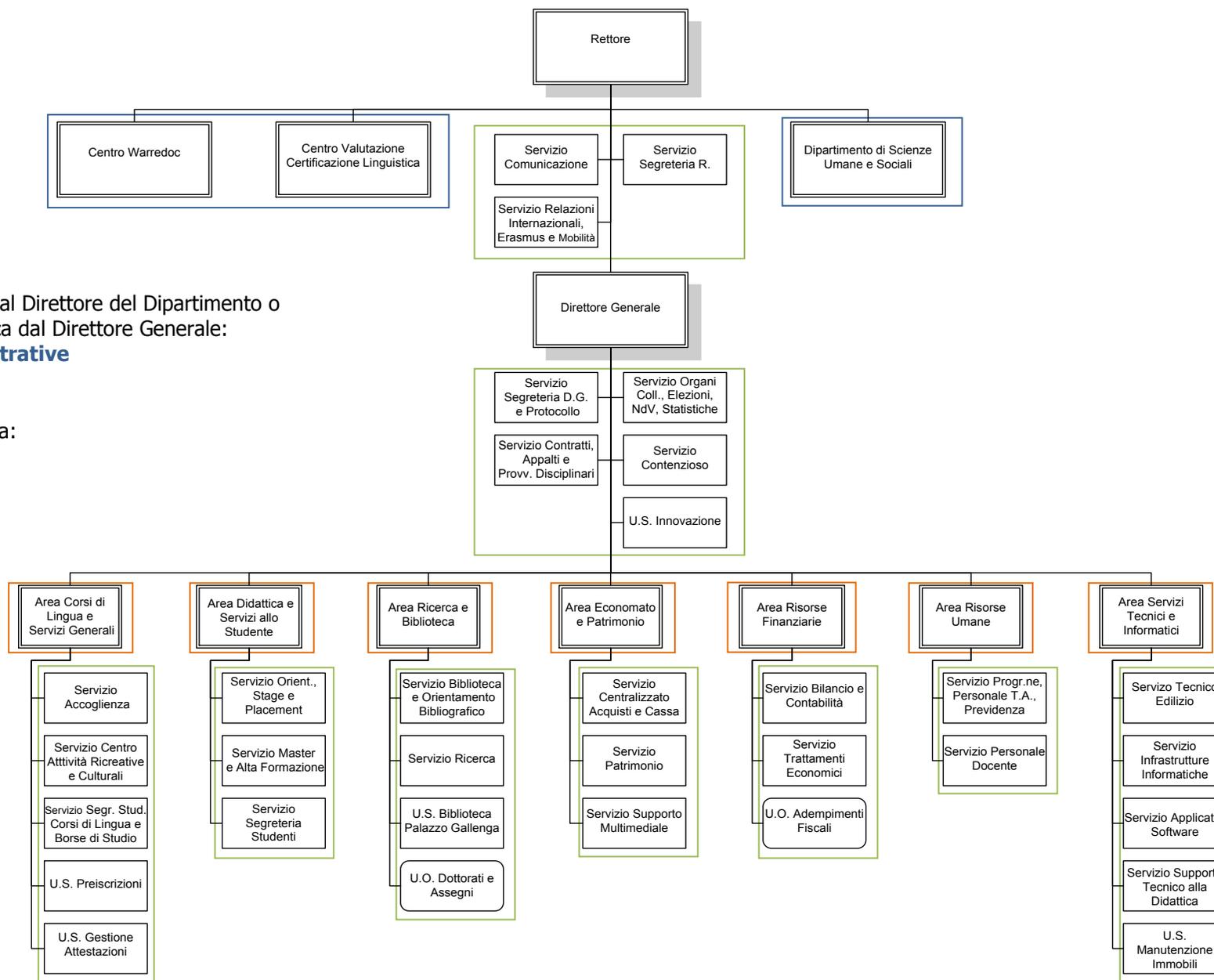
A livello amministrativo, l'assetto organizzativo delle strutture d'Ateneo, costantemente aggiornato, è riportato nel sito web istituzionale [www.unistrapg.it](http://www.unistrapg.it) al percorso *Home» Amministrazione trasparente» Organizzazione» Articolazione degli uffici*.

L'Amministrazione Centrale ha al suo vertice il Direttore Generale. Le attività amministrative e gestionali sono svolte nell'ambito delle aree, dei servizi, delle unità specialistiche e delle unità operative. I dipartimenti e i centri autonomi sono diretti dai Direttori di dipartimento o centro da cui funzionalmente dipendono le strutture amministrative a supporto delle attività didattiche scientifiche e organizzative.

All'interno dell'Amministrazione centrale le responsabilità sono distribuite a partire dalla posizione apicale del Direttore Generale. Nell'ambito del modello dell'Università per Stranieri le aree sono le strutture con il maggiore grado di complessità, responsabilità e autonomia gestionale. I servizi rappresentano il secondo livello di responsabilità così come le unità operative e le unità specialistiche.

Le unità specialistiche e operative svolgono attività di natura progettuale o specialistica e sono caratterizzate per il loro orientamento al risultato. Le segreterie amministrative dei dipartimenti e dei centri supportano da un punto di vista gestionale le attività didattico-scientifiche e organizzative che si svolgono nei dipartimenti e nei centri.

## Mappa delle responsabilità



Dipendenza formale dal Direttore del Dipartimento o del Centro e gerarchica dal Direttore Generale: **segreterie amministrative**

Livello di responsabilità: **primo** **secondo**

## **2.2 Cosa facciamo.**

L'offerta formativa dell'Ateneo si articola dal 1992 in corsi di Laurea e Laurea magistrale, Master di I e II livello, che si sono aggiunti ai tradizionali e prestigiosi Corsi di lingua e cultura italiana, rivolti specificamente a studenti stranieri. Nel dettaglio l'articolazione è la seguente:

### **1. Corsi di Laurea**

#### 1.1 Area Comunicazione e Relazioni internazionali

1.1.1 *Comunicazione internazionale e pubblicitaria* (ComIP), classe di appartenenza: L-20 scienze della comunicazione

1.1.2 Curricula: Comunicazione Internazionale e Comunicazione Pubblicitaria

#### 1.2 Area Didattica e promozione della lingua italiana

1.2.1 *Lingua e cultura italiana* (LiCi), classe di appartenenza: L-10 lettere

1.2.2 Curricula: Lingua e Cultura Italiana per l'Insegnamento e Promozione della Lingua e della Cultura Italiana nel Mondo

### **2. Corsi di Laurea Magistrale**

#### 2.1 Area Comunicazione e Relazioni internazionali

2.1.1 *Comunicazione pubblicitaria* (ComPU), classe di appartenenza: LM-92 teorie della comunicazione

2.1.2 *Relazioni internazionali e cooperazione allo sviluppo* (RICS), Classe di appartenenza: LM-52 relazioni internazionali e LM-81 scienze per la cooperazione allo sviluppo

#### 2.2 Area Didattica e promozione della lingua italiana

2.2.1 *Italiano per l'insegnamento a stranieri* (ItaS), Classe di appartenenza: LM-14 filologia moderna

2.2.2. Curricula: Linguistico, Culturale-Identitario

2.3.1 *Promozione dell'Italia all'estero* (PrIE), Classe di appartenenza: LM-38 lingue moderne per la comunicazione e la cooperazione internazionale

### **3. Master**

3.1 Architettura dell'informazione (I livello)

3.2 Comunicazione e management per il turismo (I livello)

- 3.3 Didattica dell'italiano lingua non materna (I livello)
- 3.4 Produzione multimediale (I livello)
- 3.5 Internazionalizzazione e comunicazione del sistema produttivo nell'area del Mediterraneo (II livello)
- 3.6 Esperto nella valorizzazione dei turismi culturali e nella gestione delle imprese turistiche (II livello)

#### **4. Dottorati**

- 4.1 Scienza del Libro e della scrittura
- 4.2 Comunicazione letteratura e tradizione culturale italiana nel mondo
- 4.3 Scienze del Linguaggio
- 4.4 Scienze linguistiche e filologiche
- 4.5 Cooperazione alla pace e allo sviluppo
- 4.6 Processi di internazionalizzazione della comunicazione

#### **5. Corsi di lingua e cultura italiana**

- 5.1 Corsi mensili, trimestrali, intensivi:
  - 5.1.1 elementare I livello [A1]
  - 5.1.2 elementare II livello [A2]
  - 5.1.3 intermedio I livello [B1]
  - 5.1.4 intermedio II livello [B2]
  - 5.1.5 avanzato I livello [C1]
  - 5.1.6 avanzato II livello [C2]

#### **6. Corsi di alta formazione**

#### **7. Corsi a richiesta**

#### **8. Corsi per insegnanti di italiano L2**

#### **9. Corsi di alta cultura e specializzazione**

Per quanto concerne la ricerca, L'Università per Stranieri di Perugia opera nel contesto dei seguenti settori scientifico disciplinari: Lingua Italiana, Critica letteraria e letterature comparate, Linguistica Italiana, Glottologia e Linguistica, Scienza Politica e Diritto Internazionale, Comunicazione. L'attività scientifica si esplica in progetti di ricerca di Ateneo e nella partecipazione a programmi di ricerca nazionali ed internazionali. L'Ateneo è attivo sul fronte del trasferimento

delle conoscenze umanistiche mediante progetti mirati alla valorizzazione dei risultati della ricerca nell'ambito delle scienze umane e sociali.

### **2.3 Come operiamo.**

La progettazione ed il coordinamento delle attività di ricerca scientifica e delle attività didattiche e formative nel settore della *didattica e promozione della lingua e cultura italiana* e nel settore della *comunicazione e delle relazioni internazionali* afferiscono al Dipartimento di Scienze Umane e Sociali. La didattica è costantemente ispirata al criterio della qualità, con procedure annuali di autovalutazione (Presidio qualità) e di valutazione esterna (Nucleo di Valutazione, ANVUR) dei singoli corsi di laurea, nonché un costante collegamento con il mondo del lavoro.

L'organizzazione delle attività dell'Ateneo subiranno un importante cambiamento a partire dall'inizio del corrente anno. Con nota del 2 febbraio 2015 infatti, il Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca ha comunicato l'approvazione delle proposte di modifiche statutarie formulate da questa Università. In conseguenza di tale atto, ed al compimento del tempo che ne integra l'efficacia, cesserà l'attività dell'Alta Scuola e con essa i relativi organi di governo e gestione. Nel 2013 era stata attivato tale specifico polo scientifico e gestionale deputato all'organizzazione dell'alta formazione linguistica d'Ateneo. Ad oggi resta operativa la struttura di supporto amministrativo; gli aspetti relativi alla parte accademica sono, in conseguenza di quanto deliberato dal Consiglio di Amministrazione, assunti direttamente dal Rettore fino al compimento della fase transitoria. Di seguito, sarà il Dipartimento di Scienze Umane e Sociali dell'Università per Stranieri di Perugia ad assumere ogni atto relativo alla gestione accademica della stessa.

In conseguenza di questo nuovo impianto statutario cambierà l'organizzazione della gestione della formazione linguistica d'Ateneo, nonché delle attività di didattica e di ricerca, anche su committenza, finalizzate all'insegnamento e alla promozione della lingua e della cultura italiana a stranieri.

Due sono i centri di eccellenza:

1. il Centro per la Valutazione e le certificazioni linguistiche – *CVCL* - istituito nel 2005 – svolge la sua attività nell'ambito dei seguenti settori:
  - produzione e rilascio di certificati linguistici per l'italiano generale, produzione e rilascio di certificato glottodidattici;
  - formazione in docenti/esaminatori;
  - ricerca e partecipazione a progetti nazionali ed internazionali. Settore questo di grande importanza non solo economica tenendo presente che dalla creazione del *CVCL* ad oggi sono dieci i progetti di tale tipo realizzati o in corso di realizzazione.
2. Il Centro *WARREDOC* - Water Resources and Documentation Center - che porta avanti importanti attività di ricerca e formazione nell'ambito delle risorse idriche.

### **3. IDENTITA'**

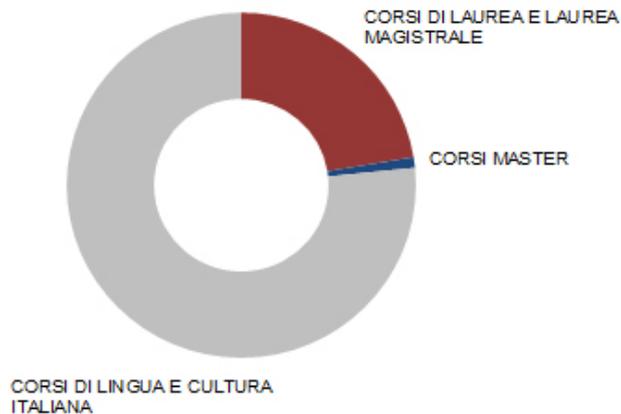
#### **3.1 Amministrazione in cifre.**

##### **Anno Accademico 2013/2014:**

- *numero di iscrizioni ai corsi di lingua e cultura italiana anno solare 2014: n. 5.852*
- *nazionalità maggiormente rappresentate: cinese, tedesca, francese, libica, spagnola*
- *numero totale studenti iscritti corsi di laurea: n. 1115*
- *nazionalità maggiormente rappresentate: cinese, iraniana, marocchina, albanese, russa*
- *percentuale stranieri iscritti sul totale degli studenti dei corsi di laurea: 38%*
- *studenti iscritti ai master n. 55*
- *studenti Erasmus in uscita n. 57 per motivi di studio e n. 27 per tirocinio, studenti Erasmus in ingresso n. 32 per motivi di studio e n. 2 per tirocinio, partecipanti corsi Eilcs in ingresso n. 472*
- *candidati iscritti agli esami CELI e DILS sono stati complessivamente n. 13.642 (di cui Immigrati n. 4627 candidati in contesto di immigrazione)*
- *certificati linguistici rilasciati sono stati complessivamente n. 8936 (la correzione della sessione autunnale novembre 2014 non è ancora conclusa)*

*Di seguito si riporta una rappresentazione grafica sintetica che delinea il quadro generale delle iscrizioni nel 2014:*

**Distribuzione delle iscrizioni degli studenti,  
per tipologia di corso (A.A. 2013-14)**



**2** corsi di Laurea triennale  
**4** corsi di Laurea magistrale  
**1.115** iscritti (di cui il 40% stranieri)

**2** master di I livello  
**55** iscritti

corsi di Lingua e cultura italiana  
**5.852** iscrizioni

Il personale di ruolo dell'Ateneo alla data del 31 dicembre 2014 si componeva di 59 docenti universitari (10 ordinari, 26 associati e 23 ricercatori) più 1 Ricercatore a Tempo Determinato, 22 docenti di Lingua e cultura italiana (categoria ad esaurimento dedicata all'insegnamento della lingua e cultura italiana) 34 collaboratori ed esperti linguistici e 157 unità tecnico-amministrative.

E' oggi attivo il Dipartimento di Scienze Umane e Sociali, operante in autonomia al pari del Centro per la valutazione e la certificazione linguistica (CVCL), specializzato nell'attestazione della conoscenza dell'Italiano, del Centro WARREDOC (Water Resources and Documentation Center).

Sono circa **170** gli accordi di cooperazione attivi in campo nazionale e internazionale che mirano a diffondere programmi comuni di studio per quanto riguarda la docenza, la formazione e la ricerca nel settore linguistico, nonché l'intensificazione delle relazioni culturali con altri Paesi.

Per quanto concerne i servizi offerti agli studenti, le aule a disposizione sono circa 110, le sale di lettura 3, 4 le aule informatiche per un totale di circa 60 postazioni pc, 5 laboratori linguistici, due biblioteche con 40 posti lettura, un centro per l'orientamento bibliografico. Presso l'Ateneo sono inoltre attivi un Centro Attività Culturali e Ricreative, un servizio di ricerca di alloggi, mense convenzionate con l'Agenzia per il diritto allo studio universitario dell'Umbria (ADISU), una rete WiFi, un ambulatorio medico e una banca interna alla sede principale di Palazzo Gallenga.

### 3.2 Mandato istituzionale e missione.

L'Università per Stranieri di Perugia, come dichiarato nello Statuto, ha per fini primari la promozione e l'organizzazione dello svolgimento di attività di formazione e ricerca scientifica finalizzate alla conoscenza e alla diffusione della lingua, della cultura e della civiltà italiane, al dialogo interculturale, alla comunicazione e alla cooperazione internazionale, in raccordo con il territorio e le istituzioni di esso rappresentative e con le istituzioni nazionali e internazionali che perseguono scopi affini.

L'Ateneo si attiene, nel realizzare le proprie finalità istituzionali, ai valori dell'autonomia, della responsabilità e dell'*accountability*, nel rispetto della multiculturalità, delle pari opportunità, dell'integrità e della trasparenza, perseguendo obiettivi di qualità e di sostenibilità con l'intento di contribuire allo sviluppo culturale, sociale, civile ed economico del territorio e della nazione.

Luogo privilegiato della cultura dell'incontro e del confronto costruttivo finalizzato all'innovazione delle conoscenze, l'Ateneo vuole essere contesto primario dell'alta formazione e della ricerca, con particolare riferimento alle aree disciplinari della *Comunicazione e Relazioni internazionali* e della *Didattica e Promozione della lingua e della cultura italiana*. La forte vocazione internazionale è parte integrante della *mission* dell'Ateneo. Punto di riferimento nel campo della didattica della lingua e della cultura italiana, oggi l'Ateneo ha assunto un ruolo di primo piano nel panorama italiano dell'alta formazione per l'elevato livello di internazionalizzazione che connota la sua attività istituzionale. La sua *vision*, come indicato nello Statuto stesso, trova ragione fondante nei concetti di integrazione, multiculturalismo, innovazione, libertà di ricerca e formazione, valorizzazione delle risorse e efficienza della *governance* amministrativa e finanziaria. In tale contesto, la misurazione e valutazione della performance diventa uno strumento fondamentale per una gestione trasparente e partecipata, dalla quale gli stakeholder possano evincere i programmi e gli obiettivi realizzati.

## 4. ANALISI DEL CONTESTO

### CONTESTO INTERNO

L'Università per Stranieri di Perugia rappresenta un'istituzione universitaria "originale" nell'impianto e speciale nella vocazione: come esplicitato anche in precedenza, le sue attività didattiche e scientifiche convergono fortemente verso gli obiettivi dell'internazionalizzazione e dell'integrazione grazie alla dimensione multiculturale che connota la sua *mission*.

La proiezione internazionale di questo Ateneo è insieme la sua ragione fondante e il suo prestigio. Lo scambio culturale e i processi di integrazione fra studenti stranieri e italiani che condividono l'esperienza formativa presso l'Università rappresentano il vero valore aggiunto dell'Ateneo, insieme all'attenzione per la qualità della didattica e ai servizi agli studenti. L'Ateneo ripone forte attenzione nel garantire un'elevata attrattività dei percorsi formativi. A tal proposito ricordiamo l'elevato livello di *placement* che contraddistingue i master e la strutturata rete di tirocini sul territorio regionale, ma anche nazionale e internazionale a disposizione di studenti e laureati.

L'attenzione all'efficienza e alla qualità dell'offerta formativa della Stranieri muove da una precisa mappatura degli stakeholder, interni ed esterni, quali portatori di interesse e aspettative da soddisfare. Nel 2014 tale mappatura è stata approfondita grazie alla redazione di un'analisi *Swot* - punti di forza (Strengths), debolezza (Weaknesses), le opportunità (Opportunities) e le minacce (Threats) – elaborata dall'Ateneo nell'ambito degli obiettivi strategici 2014. Attraverso tale analisi è stata analizzata ogni area strategica della mappa strategica d'Ateneo (Didattica, Internazionalizzazione e Territorio, Ricerca, Governance e Sostenibilità) in relazione a ciascun obiettivo strategico di riferimento in base ai punti di forza e debolezza dell'ambiente interno e di opportunità e minacce dell'ambiente esterno. Il contesto interno dalle quali muovono le attività istituzionali ha quindi tenuto conto, nel 2014, di precise aspettative degli stakeholder individuate in modo più dettagliato attraverso un'analisi che ha consentito la formulazione di domande da inserire in questionari da somministrare ai diversi target in aggiunta a quelli di cui l'Ateneo già si avvale, prevalentemente relativi alla qualità di servizi e della didattica. Ulteriori azioni migliorative del contesto interno di riferimento verranno sviluppate nel 2015 sulla base dei risultati delle indagini.

## **CONTESTO ESTERNO**

Gli interventi normativi degli anni 2012, 2013 e 2014 oltre a quelli precedenti, con particolare riferimento al decreto legislativo 150/2009 ed alla legge 240/2010, stanno producendo una trasformazione radicale del sistema universitario, che richiede un notevole sforzo di carattere organizzativo finalizzato al miglioramento dei processi organizzativi, alla razionalizzazione dell'offerta formativa e alla valutazione dell'efficienza ed efficacia della gestione amministrativa in termini organizzativi generali e più specificatamente in quanto conseguenza di performance individuali.

Ulteriori rilevanti interventi normativi che hanno inevitabilmente influenzato e ridefinito il contesto esterno nel quale gli atenei italiani si sono trovati ad esercitare le proprie funzioni possono essere considerati i seguenti:

- l'introduzione del sistema di Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento (AVA), introdotto con il decreto legislativo 19/2012 e disciplinato dal DM 47/2013, integrato e modificato dal DM 1059/2013, che ha definito gli indicatori e i parametri per la valutazione periodica delle attività formative, nonché quelli per la valutazione periodica della ricerca e delle attività di terza missione (brevetti, spin-off e altro);
- gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di dati e informazioni, introdotti con il decreto legislativo 33/2013, attraverso il quale si provvede al riordino della disciplina degli obblighi di informazione, trasparenza e pubblicità nelle pubbliche amministrazioni, in attuazione ai principi e criteri previsti dall'art. 1, comma 35 della legge n. 190/2012, recante disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità, al fine di garantire l'accessibilità totale alle informazioni concernenti l'organizzazione e l'attività delle pubbliche amministrazioni e il diritto dell'accesso civico;
- l'introduzione del sistema di contabilità economico-patrimoniale, contabilità analitica e bilancio unico disciplinata dal decreto legislativo 18/2012, in applicazione della legge 240/2010, e la cui adozione da parte degli Atenei è prevista entro il 1° gennaio 2014. Tale adempimento si pone l'obiettivo di favorire più agevoli e strutturati meccanismi e processi di programmazione, controllo e misurazione delle prestazioni e dei risultati di governance;
- la Valutazione della Qualità della Ricerca Universitaria (VQR) 2004-2010, i cui esiti, pubblicati nel mese di luglio 2013, sono stati utilizzati, ai sensi del DM 20 dicembre 2013,

n.1051, per la ripartizione della quota premiale del FFO 2013 (Fondo di Finanziamento Ordinario);

- le novità introdotte in termini di digitalizzazione di documenti e processi: in seguito alla recente adozione di diverse norme (D.lgs. 235/10, D.L. 83/12 convertito in L.134/12, D.L. 179/12 convertito in L. 221/12) sono state individuate nuove regole per la digitalizzazione della Pubblica Amministrazione, a favore di una semplificazione delle relazioni con gli Uffici, della riduzione dei tempi dei procedimenti e dei costi nell'uso delle tecnologie, di una maggiore efficacia dell'azione amministrativa e della dematerializzazione della documentazione all'interno della Pubblica Amministrazione;
- i limiti di *turn-over*, dettagliati dal decreto legislativo 49/2012 "Disciplina per la programmazione, il monitoraggio e la valutazione delle politiche di bilancio e di reclutamento degli atenei" e dalla legge n. 135/2012 sulla razionalizzazione della spesa pubblica, anche nella prospettiva di garantire la sostenibilità finanziaria degli Atenei;
- l'accreditamento delle sedi e dei corsi di dottorato, le cui modalità sono state introdotte con il nuovo decreto 45/2013, con l'obiettivo di valorizzare la qualità dell'alta formazione universitaria utilizzando criteri quantitativi e qualitativi, in modo da verificare l'adeguatezza delle strutture delle sedi di dottorato, la qualità dell'offerta didattica, il numero delle borse messe a disposizione e la sostenibilità dei corsi attivati;
- la contrazione dei finanziamenti al Sistema universitario italiano.

## **5. IL PROCESSO E LE AZIONI DI MIGLIORAMENTO DEL CICLO DI GESTIONE DELLA PERFORMANCE**

### 5.1 Obiettivi, fasi, soggetti e tempi del processo di redazione del piano della performance.

Il Piano della Performance 2015-2017 dell'Università per Stranieri di Perugia viene quindi adottato al fine di programmare gli obiettivi, gli indicatori ed i target sulla base dei quali effettuare la misurazione, la valutazione e la rendicontazione della performance, come previsto dall'art. 10 comma 1, lettera b) del D.lgs. n. 150 del 27 ottobre 2009.

Nel Sistema dell'Università per Stranieri viene individuato un panel di indicatori selezionati, collegati agli obiettivi strategici, che indicheranno innanzitutto il livello di performance organizzativa dell'Ateneo. La performance delle singole strutture verrà misurata sulla base di ulteriori indicatori, di efficienza o di efficacia, collegati a loro volta alla misurazione delle performance individuali.

Il Sistema di misurazione e valutazione della performance, il Piano della Performance e il relativo ciclo di gestione<sup>4</sup> vengono adottati dall'Ateneo come segue:

- 1) il *Sistema di misurazione e valutazione della performance* viene definito dal Direttore Generale, sottoposto al parere del Nucleo di Valutazione e quindi adottato dal Consiglio di Amministrazione;
- 2) il Direttore Generale, tenendo conto degli indirizzi degli organi di governo e del collegamento tra gli obiettivi e le risorse assegnate, elabora il *Piano della performance* che viene sottoposto al parere del Nucleo di Valutazione e all'approvazione del Consiglio di Amministrazione;

---

<sup>4</sup> Art. 4, comma 2 del D.Lgs. 150/2009.

- 3) il ciclo della performance è soggetto al *monitoraggio* del Nucleo di Valutazione, al fine di verificarne l'avvio e l'attuazione, e ad un *monitoraggio intermedio* da parte dell'amministrazione al fine di attivare eventuali azioni correttive;
- 4) la *Relazione sulla performance*, predisposta dal Direttore Generale, è soggetta all'approvazione del Consiglio di Amministrazione e alla successiva validazione del Nucleo di Valutazione e viene pubblicata nel sito web istituzionale per garantire la diffusione dei risultati conseguiti<sup>5</sup>.

L'impegno dell'Ateneo si è concretizzato nel corso del 2014 nell'introduzione di un modello di valutazione e autovalutazione per il personale amministrativo, al fine di dare maggiore rilievo alla coerenza tra performance organizzativa e valutazione della prestazione individuale. L'adozione di un processo di valutazione per tutto il personale tecnico e amministrativo dell'Ateneo contribuisce a valorizzare le caratteristiche delle diverse tipologie di strutture.

La definizione dei soggetti coinvolti, dei loro ruoli e delle loro responsabilità nelle fasi di definizione, adozione, attuazione e audit dei Sistemi e dei Piani ha caratterizzato sin dall'inizio l'impiego delle misure adottate dall'Università per Stranieri di Perugia, attraverso l'adozione della mappa strategica e della mappa delle responsabilità.

Gli adempimenti e i riferimenti temporali previsti dalla CiVIT, ora ANAC, per il ciclo di gestione della performance, sono indicati nella delibera n. 6/2013 "*Linee guida relative al ciclo di gestione della performance per l'annualità 2013*" e vengono riportati di seguito. L'Università per Stranieri di Perugia intende recepire in piena autonomia e con modalità organizzative proprie, come attualmente previsto dal combinato della delibera CiVIT n. 9 del 2010 e dell'art. 2, comma 1, lett. r) della Legge n. 240 del 2010, non solo quale adempimento formale previsto dalla normativa vigente, bensì in un'ottica di processo di miglioramento continuo della performance organizzativa, dei servizi destinati agli utenti e della trasparenza amministrativa.

**Calendario degli adempimenti relativi ai Ministeri e agli Enti Pubblici Nazionali  
previsti dal D. Lgs. n. 150/2009**

***Performance e Qualità***

| Data   | Amministrazione  |   | OIV   |  |
|--|--|---|---|--|
| 31 gennaio   | Piano della <i>performance</i> (comprensivo della pubblicazione / aggiornamento dell'elenco dei servizi) | Eventuale aggiornamento del Sistema di misurazione e valutazione delle performance nonché pubblicazione / aggiornamento degli Standard di qualità |   | Realizzazione di indagini sul personale dipendente ai sensi dell'articolo 14 comma 5 del D. Lgs. 150/09. |
| Entro 30 gg dall'adozione del Piano della <i>performance</i> |  |   | Monitoraggio di I livello sull'avvio del Ciclo della <i>performance</i> *   |  |
| 30 aprile  |  |   | Relazione degli OIV sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni<br>Monitoraggio sull'assegnazione degli obiettivi individuali per il personale dirigente e non dirigente* |  |
| 30 giugno  | Relazione sulla <i>performance</i>   |   |   |  |
| 15 settembre   |  |   | Documento di validazione e sintesi delle carte di lavoro  |  |
| 30 novembre  |  |   | Monitoraggio premialità*  |  |

\*I nuovi adempimenti, rispetto a quelli del 2012, saranno oggetto di specifiche indicazioni operative agli OIV da parte della Commissione.

Per quanto riguarda la trasparenza e, più in generale, l'applicazione della legge 190/2012 la Commissione si riserva di integrare il calendario in relazione alle modifiche normative in corso.

Fonte: Delibera n. 6/2013 di CiVIT.

<sup>5</sup> Come disposto dall'art. 4, comma 2, punto f) del D.Lgs. 150/2009 prevede la "rendicontazione dei risultati agli organi di indirizzo politico-amministrativo, ai vertici delle amministrazioni, nonché ai competenti organi esterni, ai cittadini, ai soggetti interessati, agli utenti e ai destinatari dei servizi".

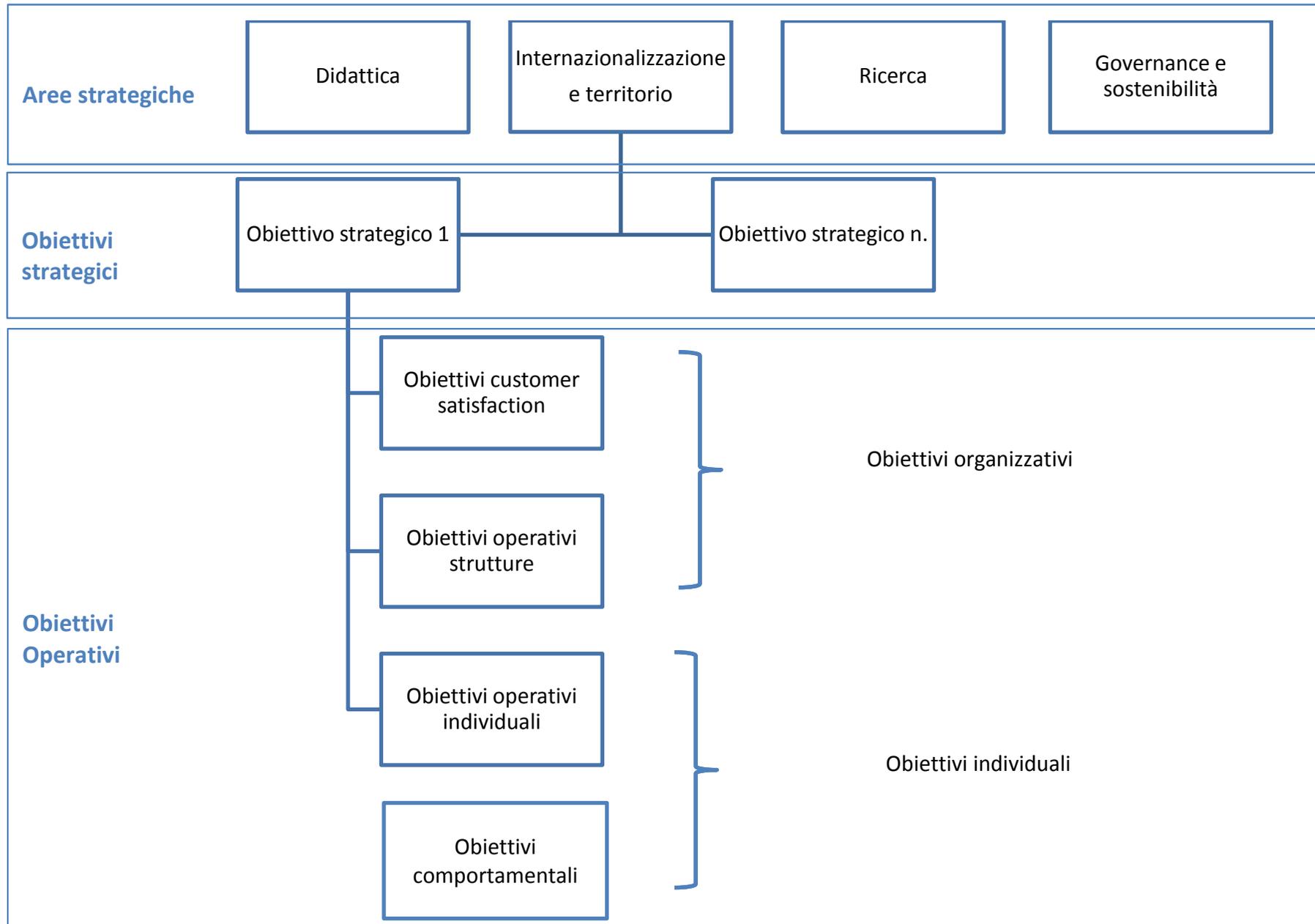
Inoltre, le linee guida dettate dalla delibera n. 50/2013 di CiVIT "*Linee guida per l'aggiornamento del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2014-2016*", le quali dettagliano anche sulla verifica dell'assolvimento degli obblighi di pubblicazione da parte degli Nuclei di valutazione e la relativa attestazione, contengono ulteriori indicazioni relative agli adempimenti e alle scadenze specifiche per gli anni 2013 e 2014 in materia di trasparenza e performance. La pubblicazione da parte della CiVIT della delibera n. 50/2013 dispone il completamento e l'invio del Programma triennale alla CiVIT entro e non oltre il 31 dicembre 2013 e ne dispone l'adozione entro il 31 gennaio 2014, anche per le Università in quanto, in via generale, l'art. 11, comma. 1, del D.lgs. n. 33/2013 prevede che il decreto si applichi alle amministrazioni di cui all'art. 1, c. 2, del d.lgs. n. 165/2001.

Una rappresentazione sintetica della struttura della *performance* dell'Ateneo viene fornita dall'**albero della performance** che si articola nelle 4 aree strategiche individuate nella mappa strategica secondo l'associazione di obiettivi strategici e gestionali che perseguono all'ottenimento di un *outcome* funzionale al mandato istituzionale ed alla missione dell'Ateneo.

L'albero della performance è una mappa logica che a partire dalla missione e visione si declina in tre livelli gerarchici:

- aree strategiche;
- obiettivi strategici;
- obiettivi operativi.

## Albero della performance



## 5.2 Coerenza con la programmazione economico finanziaria

Il bilancio di previsione, in quanto fondamento finanziario per le iniziative previste in fase di programmazione, deve sempre più essere lo strumento di realizzazione della progettualità dell'Ateneo.

A tal fine si rivela fondamentale il raccordo tra il piano della performance e i documenti di programmazione finanziaria che per il 2015 è avvenuto in fase di predisposizione del budget di previsione attraverso la contestuale definizione degli obiettivi organizzativi e individuali.

## 5.3 Azioni di miglioramento.

L'Ateneo è impegnato a promuovere un miglioramento continuo del ciclo di gestione della *performance*.

Come specificato all'interno del SMVP, attraverso un metodo progressivo e in un'ottica pluriennale l'Amministrazione si pone l'obiettivo di pervenire ad un allineamento tra obiettivi strategici, obiettivi operativi di struttura e performance individuale a partire dai responsabili di struttura, e di migliorare le tempistiche di attuazione del sistema di valutazione della performance individuale di tutto il personale dell'Ateneo.

Di seguito vengono indicate alcune azioni per il miglioramento del Piano della performance che verranno promosse nel corso del 2015:

- individuare una struttura permanente dedicata alle attività relative alla gestione del ciclo della performance;
- implementare un primo cruscotto direzionale d'Ateneo, finalizzato al miglioramento del sistema di reporting, della qualità dei dati e delle informazioni, attraverso l'implementazione di un sistema informativo integrato;
- sviluppare la carta dei servizi offerti e degli standard di qualità dell'Ateneo;
- individuare attività di *benchmarking* sia interno che esterno, anche per sviluppare l'analisi del contesto interno ed esterno in modo compiuto e strutturato.

Nel 2015 sarà, inoltre, completata la mappatura dei servizi effettivamente erogati dalle diverse strutture amministrative dell'Ateneo, in coerenza anche con gli obblighi di trasparenza imposti dal D.Lgs.33/2013.

Rispetto all'esigenza di aumentare l'uso di meccanismi di valutazione di "customer satisfaction" interni ed esterni, nel 2015 l'Ateneo realizzerà diverse rilevazioni, anche grazie all'implementazione dei questionari on-line sviluppati ed erogati nel corso del 2014, relativamente alla gestione corrente delle attività delle strutture dell'Ateneo. In particolare l'indagine riguarderà:

- "customer" esterna rivolta agli utenti dei principali servizi;
- "customer" interna rivolta al miglioramento del benessere organizzativo.

## 6. OBIETTIVI STRATEGICI DI ATENEO

La programmazione strategica rappresenta l'ambito nel quale vengono individuate le strategie per realizzare la visione, la missione e il perseguimento dei valori dell'Ateneo e il luogo in cui si delineano gli indirizzi strategici e operativi per un orizzonte temporale pluriennale (triennale). La **mappa strategica** dell'Università per Stranieri di Perugia (allegato 1) declina, infatti, per il triennio 2015-2017:

- ✓ la visione
- ✓ i valori
- ✓ la missione
- ✓ gli stakeholder
- ✓ gli obiettivi strategici per area (didattica, internazionalizzazione e territorio, ricerca, governance e sostenibilità)
- ✓ gli obiettivi operativi per area (didattica, internazionalizzazione e territorio, ricerca, governance e sostenibilità)

Il Piano della performance rappresenta il collegamento tra gli obiettivi strategici e operativi e la pianificazione della performance organizzativa e individuale, individuando target attesi e indicatori di riferimento per ogni obiettivo strategico.

In linea di continuità con i precedenti Piani della performance, la struttura del Piano 2015-17 presenta per gli obiettivi e i conseguenti target una progressione dal livello generale a quello analitico secondo il seguente schema:

1. definizione degli indirizzi strategici triennali, elaborati dalla governance dell'Ateneo e annualmente aggiornati;
2. attribuzione degli obiettivi al Direttore Generale;
3. definizione degli obiettivi operativi per le diverse strutture dell'Ateneo;
4. definizione, per ciascun obiettivo, del relativo indicatore e target.

Allo scopo di misurare il grado di raggiungimento della performance generale dell'Ateneo sono stati individuati, in via sperimentale, 18 indicatori di risultato legati agli obiettivi strategici indicati nella mappa strategica 2015-2017.

La misurazione della performance dell'Ateneo viene attuata tramite il monitoraggio portato avanti nel corso dell'anno relativamente ad alcuni aspetti considerati fondamentali per l'ottenimento dei target prefissati. In questo modo il panel di indicatori selezionato svolge anche una funzione di controllo, al fine di intraprendere azioni correttive o definire in modo migliore il target precedentemente stabilito.

|    | Area strategica                     | Obiettivo strategico   | Indicatore   | Media 2009/2014 | 2015    |                                       |            | 2016    |                                      |            | 2017    |                                      |            |
|----|-------------------------------------|--|--|-----------------|---------|---------------------------------------|------------|---------|--------------------------------------|------------|---------|--------------------------------------|------------|
|    |                                     |  |  |                 | Soglia  | Target                                | Eccellenza | Soglia  | Target                               | Eccellenza | Soglia  | Target                               | Eccellenza |
| 1  | DIDATTICA                           | Attrattività e sostenibilità offerta formativa Corsi di lingua | Ricavi Corsi di lingua/corsi attivati nell'anno solare   | € 11394         | € 12000 | € 13000                               | € 15000    | € 12000 | € 13500                              | € 15000    | € 12000 | € 14000                              | € 15000    |
| 2  | DIDATTICA                           | Attrattività e sostenibilità offerta formativa Corsi di lingua | Ricavi Corsi di lingua/costi personale Corsi di lingua   | 1               | > 1,000 | > 1,100                               | > 1,500    | > 1,000 | > 1,100                              | > 1,500    | > 1,000 | > 1,250                              | > 1,500    |
| 3  | DIDATTICA                           | Attrattività e sostenibilità offerta formativa Corsi di lingua | Rilevazione "Livello di gradimento dei servizi offerti dall'Ateneo"- studenti Corsi di lingua (valore medio complessivo) | 7,5 su 10       | 7,5     | 8                                     | 8,5        | 7,5     | 8                                    | 9          | 7,5     | 8                                    | 9          |
| 4  | DIDATTICA                           | Attrattività Corsi di laurea                                   | Numero studenti in ingresso/totale iscritti  | 0,25            |         | Aumento rispetto all'anno precedente* |            |         | Aumento rispetto all'anno precedente |            |         | Aumento rispetto all'anno precedente |            |
| 5  | DIDATTICA                           | Attrattività corsi di laurea                                   | Rilevazione "opinione degli studenti sulla qualità della didattica" - studenti Corsi di laurea e laurea magistrale       | 8 su 10         | 8       | 8,5                                   | 9          | 7,5     | 8                                    | 9          | 7,5     | 8                                    | 9          |
| 6  | DIDATTICA                           | Potenziamento e-learning                                       | N° corsi erogati in e-learning (a.a.)  | 3               | 3       | 4                                     | 5          | 3       | 4                                    | 5          | 3       | 4                                    | 5          |
| 7  | DIDATTICA                           | Sviluppo attività di certificazione                            | N° certificati rilasciati dal CVCL nell'anno solare  | 8300            | 8000    | 8500                                  | 9000       | 8000    | 8500                                 | 9000       | 8000    | 8500                                 | 9000       |
| 8  | INTERNAZIONALIZZAZIONE E TERRITORIO | Potenziamento dimensione internazionale della formazione       | N° iscritti stranieri/N° totale iscritti (corsi laurea)  | 0,337           | > 0,330 | > 0,340                               | > 0,350    | > 0,330 | > 0,340                              | > 0,350    | > 0,330 | > 0,340                              | > 0,350    |
| 9  | INTERNAZIONALIZZAZIONE E TERRITORIO | Potenziamento dimensione internazionale della formazione       | N° studenti mobilità in uscita/ N° totale iscritti in corso  | 0,098           | > 0,095 | > 0,100                               | > 0,150    | > 0,095 | > 0,100                              | > 0,150    | > 0,095 | > 0,100                              | > 0,150    |
| 10 | INTERNAZIONALIZZAZIONE E TERRITORIO | Capitalizzazione network internazionale                        | N° accordi attivi nell'anno solare   | 136             | 140     | 150                                   | 160        | 140     | 150                                  | 160        | 140     | 150                                  | 160        |
| 11 | RICERCA                             | Migliorare capacità di attrarre fondi                          | Totale fondi ricerca/ Ricavi totali  | 0,009           | 0,009   | 0,015                                 | 0,020      | 0,009   | 0,015                                | 0,020      | 0,009   | 0,015                                | 0,020      |

|    |                             |   |   |            |       |                                       |       |       |                                      |       |       |                                      |       |
|----|-----------------------------|---|---|------------|-------|---------------------------------------|-------|-------|--------------------------------------|-------|-------|--------------------------------------|-------|
| 12 | RICERCA                     | Migliorare capacità di attrarre fondi       | Media su ultimi tre anni dei fondi acquisiti (conto terzi ricerca+progetti EU+PRIN+FIRB)/n. unità personale docente | -          |       | Aumento rispetto all'anno precedente* |       |       | Aumento rispetto all'anno precedente |       |       | Aumento rispetto all'anno precedente |       |
| 13 | RICERCA                     | Migliorare servizi di supporto alla ricerca | Soddisfazione docenti su servizi di supporto alla ricerca   | 8,21 su 10 |       | Aumento rispetto all'anno precedente* |       |       | Aumento rispetto all'anno precedente |       |       | Aumento rispetto all'anno precedente |       |
| 14 | GOVERNANCE E SOSTENIBILITA' | Sostenibilità sistema                       | Costi personale/ Ricavi complessivi   | 0,648      | 0,700 | 0,600                                 | 0,550 | 0,700 | 0,600                                | 0,550 | 0,700 | 0,600                                | 0,550 |
| 15 | GOVERNANCE E SOSTENIBILITA' | Sostenibilità sistema                       | Indice di autofinanziamento (valore dei ricavi da ricerca, conto terzi e contribuzione studentesca/Ricavi totali)   | 0,291      |       | Aumento rispetto all'anno precedente* |       |       | Aumento rispetto all'anno precedente |       |       | Aumento rispetto all'anno precedente |       |
| 16 | GOVERNANCE E SOSTENIBILITA' | Sostenibilità sistema                       | Autofinanziamento/ FFO  | 0,494      | 0,45  | 0,50                                  | 0,55  | 0,45  | 0,50                                 | 0,55  | 0,45  | 0,50                                 | 0,55  |
| 17 | GOVERNANCE E SOSTENIBILITA' | Dematerializzazione processi amministrativi | Numero processi amministrativi dematerializzati   | 1          | 1     | 2                                     | 3     | 1     | 2                                    | 3     | 1     | 2                                    | 3     |
| 18 | GOVERNANCE E SOSTENIBILITA' | Sostenibilità sistema                       | Numero servizi condivisi o unificati con altre istituzioni  | -          | 1     | 2                                     | 3     | 2     | 3                                    | 4     | 2     | 3                                    | 4     |

\*Per gli indicatori di nuova introduzione o di cui non si dispone di uno storico significativo la percentuale di aumento, diminuzione, miglioramento è da intendersi dell'1% minimo.

## 7. DALLA PIANIFICAZIONE STRATEGICA ALLA PROGRAMMAZIONE OPERATIVA

Gli obiettivi operativi per il triennio 2015-2017 sono finalizzati al raggiungimento degli obiettivi strategici dell'Ateneo e sono stati puntualmente definiti per tutte le strutture dell'Ateneo, così come riportato nell'allegato 2 al presente Piano, che riporta anche le modalità di monitoraggio degli obiettivi (indicatori) e dei loro valori attesi (target).

Si sottolinea che gli obiettivi operativi si riferiscono solamente alla performance delle strutture amministrative, dato che l'azione più complessiva dell'Ateneo e la sua performance, soprattutto nell'ambito della didattica e della ricerca, sono oggetto di separate valutazioni da parte dell'ANVUR.

Per ogni obiettivo operativo sono state definite le strutture responsabili e si sono individuati indicatori, target, azioni, responsabilità e risorse impiegate, declinando le azioni strategiche in:

- Obiettivi del Direttore Generale;
- Obiettivi operativi delle Strutture.

Al **Direttore Generale** sono assegnati per il 2015 obiettivi strettamente connessi agli obiettivi strategici dell'Ateneo.

Nello specifico, la performance del Direttore Generale è riconducibile a tre dimensioni di analisi:

- 1) Risultati della performance generale di Ateneo;
- 2) Risultati rispetto a specifici obiettivi:
  - Razionalizzazione struttura organizzativa e semplificazione dei processi;
  - Promozione della formazione e della crescita professionale;
  - Miglioramento servizi offerti e valutazione della qualità (carta dei servizi e standard di qualità);
  - Miglioramento customer satisfaction dei servizi.
- 3) Efficace valutazione individuale dei responsabili delle strutture (significativa differenziazione delle valutazioni).

Per quanto riguarda invece gli obiettivi operativi delle **Strutture**, essi si sostanziano in obiettivi di azione amministrativa e rappresentano delle specificazioni degli obiettivi strategici (obiettivi funzionali), oppure riguardano l'ordinaria attività dell'amministrazione con carattere stabile nel tempo (obiettivi di processo, ad es. predisposizione documentazione, gestione del personale, etc.).

Per quanto concerne la misurazione della performance individuale, i responsabili di struttura, oltre che sulla base del raggiungimento degli obiettivi operativi della propria struttura, verranno valutati anche in base alle competenze comportamentali, come previsto dal sistema di valutazione per tutto il personale tecnico-amministrativo. Per la descrizione di tale sistema si rimanda all'apposito paragrafo contenuto nel SMVP.

Come richiesto dal Piano Nazionale Anticorruzione ex lege 190/2012 e dalla delibera CIVIT 50/2013, all'interno del piano della performance 2015-2017 sono stati inseriti tra gli obiettivi

operativi delle Strutture anche obiettivi di prevenzione della corruzione e di promozione della trasparenza, di interesse trasversale rispetto alle aree strategiche di Ateneo.

La delibera CIVIT 50/2013 prevede infatti "la necessità di un coordinamento e di una integrazione fra gli ambiti relativi alla *performance* e alla trasparenza, affinché le misure contenute nei Programmi triennali per la trasparenza e l'integrità diventino obiettivi da inserire nel Piano della *Performance*".

Questa scelta è stata fatta nella convinzione che l'integrazione di tali obiettivi nel ciclo della performance, oltre che un obbligo di legge, costituisca un contributo fondamentale al miglioramento della performance generale e valorizzi il significato gestionale di tali attività.

La gestione del rischio di corruzione e delle fasi e responsabilità di attuazione delle misure previste vengono descritti in dettaglio nel Piano triennale di prevenzione della corruzione, documenti programmatici coordinati rispetto al presente documento.

Come descritto nel SMVP, il risultato complessivo della valutazione della performance individuale è collegato al sistema premiante in coerenza con le previsioni generali in materia di meritocrazia e premialità. Essendo gli incentivi collegati al piano della performance disciplinati da norme ed istituti contrattuali diversi a seconda delle tipologie di personale è necessario attivare meccanismi di erogazione differenziati in funzione dei vincoli di legge.

Anche per l'anno 2015 le modalità di ripartizione degli incentivi per la performance individuale ed organizzativa dei responsabili delle strutture e di tutto il personale saranno definiti in fase di contrattazione integrativa di Ateneo.

## Visione

- Diventare punto di riferimento per l'internazionalizzazione, il dialogo e l'integrazione

## Valori

- Cultura Libertà Centralità della persona Integrità Trasparenza

## Missione

- Promuovere formazione e ricerca scientifica finalizzate alla conoscenza e alla diffusione della lingua, della cultura e della civiltà italiana, alla promozione del sistema Italia, al dialogo interculturale, alla comunicazione e alla cooperazione internazionale

### Stakeholders Esterni

- Potenziali studenti Ex alunni Famiglie Istituzioni Imprese Media Finanziatori Comunità scientifica Contesto sociale territoriale Istituzioni e centri italiani all'estero

### Stakeholders Interni

- Studenti e dottorandi iscritti Personale docente e TA Associazioni studentesche Rappresentanze sindacali



Obiettivi operativi strutture – Allegato 2

|     |   |                                     |  |  |                          |  |                     | Target                            |                                  |                                  |
|-----|---|-------------------------------------|--|--|--------------------------|--|---------------------|-----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
|     | Struttura   | Area Strategica                     | Obiettivi Operativi  | Obiettivi Trasparenza                        | Obiettivi Anticorruzione | Indicatori   | Risorse finanziarie | 2015                              | 2016                             | 2017                             |
| III | Servizio segreteria del Rettore                       | INTERNAZIONALIZZAZIONE E TERRITORIO | Predisposizione schede monitoraggio eventi di Ateneo   |  |                          | % realizzazione  | € -                 | 100%                              | -                                | -                                |
|     |   | GOVERNANCE E SOSTENIBILITÀ          | Implementazione e aggiornamento Ateneo in cifre  |  |                          | % realizzazione  | € -                 | 100%                              | -                                | -                                |
| II  | Servizio comunicazione                                | GOVERNANCE E SOSTENIBILITÀ          | Realizzazione del nuovo portale istituzionale  |  |                          | % realizzazione  | € 40.000,00         | 100%                              | -                                | -                                |
|     |   | GOVERNANCE E SOSTENIBILITÀ          | Creazione di un archivio multimediale di prodotti fotografici, video e grafici finalizzati al potenziamento della comunicazione su internet e social media |  |                          | % realizzazione  | € -                 | 60%                               | 40%                              | -                                |
|     |   | GOVERNANCE E SOSTENIBILITÀ          | Integrazione dei processi comunicativi online e offline per un maggior coinvolgimento degli stakeholder interni ed esterni                                 |  |                          | n. annuale uscite media e socialmedia/numero comunicati stampa | € -                 | ≥ 3                               | ≥ 3,5                            | ≥ 4                              |
|     |   | GOVERNANCE E SOSTENIBILITÀ          |  | Organizzazione IV Giornata della trasparenza |                          | % realizzazione  | € -                 | 100%                              | -                                | -                                |
| I   | Servizio relazioni internazionali, erasmus e mobilità | INTERNAZIONALIZZAZIONE E TERRITORIO | Aumento mobilità internazionale outgoing/incoming  |  |                          | n. studenti in mobilità outgoing/incoming                      | € -                 | Aumento rispetto anno precedente* | Aumento rispetto anno precedente | Aumento rispetto anno precedente |
|     |   | INTERNAZIONALIZZAZIONE E TERRITORIO | Riorganizzazione e potenziamento Ex-Alumni   |  |                          | % realizzazione  | € -                 | 100%                              | -                                | -                                |
|     |   | INTERNAZIONALIZZAZIONE E TERRITORIO | Presentazione progetti (capofila/partner)  |  |                          | n. progetti  | € -                 | Aumento rispetto anno precedente* | Aumento rispetto anno precedente | Aumento rispetto anno precedente |
|     |   | INTERNAZIONALIZZAZIONE E TERRITORIO | Linee guida sviluppo progetti  |  |                          | % realizzazione  | € -                 | 100%                              | -                                | -                                |

|    |   |                            |   |  |  |                           |              |      |     |   |
|----|---|----------------------------|---|--|--|---------------------------|--------------|------|-----|---|
| II | Servizio contratti, appalti e provvedimenti disciplinari  | GOVERNANCE E SOSTENIBILITÀ | Procedura e affidamento lavori per manutenzione straordinaria restauro Palazzo Gallenga   |  |  | % realizzazione           | € -          | 100% | -   | - |
|    |   | GOVERNANCE E SOSTENIBILITÀ | Procedura e affidamento lavori di messa a norma diga Colombella   |  |  | % realizzazione           | € -          | 100% | -   | - |
|    |   | GOVERNANCE E SOSTENIBILITÀ | Linee guida per atto autorizzative collaborazioni   |  |  | % realizzazione           | € -          | 100% | -   | - |
|    |   | GOVERNANCE E SOSTENIBILITÀ | Linee guide per istanze di accesso agli atti  |  |  | % realizzazione           | € -          | 100% | -   | - |
| II | Servizio segreteria della direzione generale e protocollo | GOVERNANCE E SOSTENIBILITÀ |   | Mappatura servizi - Prima analisi standard qualità                                   |  | % realizzazione           | € -          | 100% | -   | - |
|    |   | GOVERNANCE E SOSTENIBILITÀ | Definizione e firma accordo integrativo personale tecnico-amministrativo anno 2015 entro primo semestre 2015  |  |  | % realizzazione           | € -          | 100% | -   | - |
|    |   | GOVERNANCE E SOSTENIBILITÀ | Titulus Implementazione - Approvazione Manuale protocollo   |  |  | % realizzazione           | € -          | 100% | -   | - |
| II | Servizio organi collegiali, elezioni, NdV, statistiche    | GOVERNANCE E SOSTENIBILITÀ | Regolamento in materia di Funzionamento del Nucleo di Valutazione   |  |  | % realizzazione           | € -          | 100% | -   | - |
|    |   | GOVERNANCE E SOSTENIBILITÀ | Razionalizzazione archivio cartaceo del Servizio Organi Collegiali, Elezioni, N.d.V., Statistiche   |  |  | % realizzazione           | € -          | 50%  | 50% | - |
|    |   | GOVERNANCE E SOSTENIBILITÀ | Digitalizzazione verbali  |  |  | % realizzazione           | € -          | 100% | -   | - |
| II | Servizio Contenzioso                                      | GOVERNANCE E SOSTENIBILITÀ | Elaborazione procedure standard per la denuncia e gestione dei sinistri assicurativi da parte delle strutture interessate nel ramo incendio e infortuni |  |  | % realizzazione           | € -          | 100% | -   | - |
|    |   | GOVERNANCE E SOSTENIBILITÀ | Censimento degli accordi e convenzioni non aventi contenuto patrimoniale vigenti nell'Ateneo  |  |  | % realizzazione           | € -          | 100% | -   | - |
|    |   | GOVERNANCE E SOSTENIBILITÀ |   | Elaborazione modulistica connessa agli adempimenti previsti dal piano anticorruzione |  | % realizzazione           | € -          | 100% | -   | - |
| I  | Unità Specialistica Innovazione                           | DIDATTICA                  | Migrazione del sistema GISS al sistema ESSE3  |  |  | % realizzazione           | € 100.000,00 | 100% | -   | - |
|    |   | DIDATTICA                  | Implementazione procedura STRANIERI   |  |  | Consegna dell'applicativo | € 30.000,00  | 50%  | 50% | - |

|     |   |                            |  |  |  |   |             |                                 |                                |                                |
|-----|---|----------------------------|--|--|--|---|-------------|---------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
|     |   | DIDATTICA                  | Sistema Congedi docenti di lingua/CEL  |  |  | Consegna dell'applicativo                                     | € -         | 100%                            | -                              | -                              |
|     |   | GOVERNANCE E SOSTENIBILITÀ | Gestione integrata dati Ateneo   |  |  | Consegna dell'applicativo                                     | € -         | 100%                            | -                              | -                              |
|     | <b>Area Corsi di Lingua e Servizi Generali</b>            | DIDATTICA                  | Realizzazione obiettivi strutture dell'area  |  |  | % risultati area  | € -         | 100%                            | 100%                           | 100%                           |
| III | <b>Servizio accoglienza</b>                               | DIDATTICA                  | Miglioramento del grado di soddisfazione degli studenti                            |  |  | Grado di soddisfazione studenti sul servizio di accoglienza   | € -         | Miglioramento rispetto al 2014* | Miglioramento rispetto al 2015 | Miglioramento rispetto al 2016 |
|     |   | DIDATTICA                  | Evasione richieste informazioni studenti   |  |  | n. giorni tra richiesta informazione e e-mail risposta        | € -         | 1                               | 1                              | 1                              |
| II  | <b>Servizio centro di attività culturali e ricreative</b> | DIDATTICA                  | Incrementare iniziative sportive e mostre culturali ospitate presso l'Ateneo       |  |  | n. iniziative sportive + n. mostre culturali                  | € -         | Miglioramento rispetto al 2014* | Miglioramento rispetto al 2015 | Miglioramento rispetto al 2016 |
|     |   | DIDATTICA                  | Aumentare l'attrattività delle iniziative presso l'Ateneo                          |  |  | n. persone coinvolte/ n. iniziative                           | € -         | Miglioramento rispetto al 2014* | Miglioramento rispetto al 2015 | Miglioramento rispetto al 2016 |
|     |   | DIDATTICA                  | Miglioramento del grado di soddisfazione degli utenti                              |  |  | Grado di soddisfazione gradimento iniziative CEARC            | € -         | Miglioramento rispetto al 2014* | Miglioramento rispetto al 2015 | Miglioramento rispetto al 2016 |
| I   | <b>Servizio segreteria studenti e borse di studio</b>     | DIDATTICA                  | Riorganizzazione archivio storico Corsi di lingua                                  |  |  | % realizzazione   | € -         | 50%                             | 50%                            | -                              |
|     |   | DIDATTICA                  | Miglioramento del grado di soddisfazione degli studenti                            |  |  | Soddisfazione studenti su servizi di segreteria agli studenti | € -         | Miglioramento rispetto al 2014* | Miglioramento rispetto al 2015 | Miglioramento rispetto al 2016 |
|     |   | DIDATTICA                  | Implementazione procedura STRANIERI  |  |  | Consegna dell'applicativo                                     | € 30.000,00 | 50%                             | 50%                            |                                |
|     |   | DIDATTICA                  | Verifica completezza pratiche trasferimento archivio corrente/archivio provvisorio |  |  | % realizzazione   | € -         | 33%                             | 33%                            | 33%                            |
| III | <b>Unità specialistica preiscrizioni</b>                  | DIDATTICA                  | Tempi di rilascio preiscrizioni  |  |  | n. giorni   | € -         | 2                               | 2                              | 2                              |
| III | <b>Unità specialistica gestione attestazioni</b>          | DIDATTICA                  | Rispetto dei termini di rilascio attestazioni                                      |  |  | n. giorni   | € -         | Certificati 3gg/Storici 10 gg   | Certificati 3gg/Storici 10 gg  | Certificati 3gg/Storici 10 gg  |

|    |   |                            |  |  |  |   |              |                                   |                                  |                                  |
|----|---|----------------------------|--|--|--|---|--------------|-----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
|    | <b>Area Didattica e Servizi allo Studente</b>           | DIDATTICA                  | Realizzazione obiettivi strutture dell'area  |  |  | % risultati area  | € -          | 100%                              | 100%                             | 100%                             |
| I  | <b>Servizio master e alta formazione</b>                | DIDATTICA                  | Potenziamento attività di convenzionamento per favorire l'accesso a corsi post-lauream con associazioni di categoria e provveditorati                                      |  |  | n. di convenzioni attivate                                    | € -          | Miglioramento rispetto al 2014*   | Miglioramento rispetto al 2015   | Miglioramento rispetto al 2016   |
|    |   | DIDATTICA                  | Ampliamento dell'offerta formativa post-lauream in modalità e-learning   |  |  | n. di corsi in modalità e-learning attivati                   | € -          | Miglioramento rispetto al 2014*   | Miglioramento rispetto al 2015   | Miglioramento rispetto al 2016   |
|    |   | DIDATTICA                  | Adozione di formule flessibili di partecipazione ai corsi post-lauream (ad es. possibilità di accesso come uditori, possibilità di acquisto di singoli moduli,...)         |  |  | n. di bandi che prevedono forme "flessibili" di fruizione     | € -          | Miglioramento rispetto al 2014*   | Miglioramento rispetto al 2015   | Miglioramento rispetto al 2016   |
|    |   | DIDATTICA                  | Attivazione di percorsi di "Formazione continua e permanente"  |  |  | n. di percorsi di formazione continua e permanente attivati   | € -          | Miglioramento rispetto al 2014*   | Miglioramento rispetto al 2015   | Miglioramento rispetto al 2016   |
| I  | <b>Servizio segreteria studenti</b>                     | DIDATTICA                  | Migrazione del sistema GISS al sistema ESSE3   |  |  | % realizzazione   | € 100.000,00 | 100%                              | -                                | -                                |
|    |   | DIDATTICA                  | Miglioramento del grado di soddisfazione degli utenti  |  |  | Soddisfazione studenti su servizi di segreteria agli studenti | € -          | Miglioramento rispetto al 2014*   | Miglioramento rispetto al 2015   | Miglioramento rispetto al 2016   |
| II | <b>Servizio orientamento, stage e placement</b>         | DIDATTICA                  | Miglioramento servizi informativi e di orientamento in entrata e consolidamento presenza paesi esteri presso IIC all'estero nonché mediante partecipazione fiere e saloni. |  |  | n. fiere e saloni   | € 20.000,00  | Aumento rispetto anno precedente* | Aumento rispetto anno precedente | Aumento rispetto anno precedente |
|    |   | DIDATTICA                  | Miglioramento del grado di soddisfazione degli utenti  |  |  | Soddisfazione studenti su servizi di segreteria agli studenti | € -          | Miglioramento rispetto al 2014*   | Miglioramento rispetto al 2015   | Miglioramento rispetto al 2016   |
|    |   | DIDATTICA                  | Aggiornamento regolamento tutorato, stage e tirocini   |  |  | % realizzazione   | € -          | 100%                              | -                                | -                                |
|    | <b>Area Ricerca e Biblioteca</b>                        | GOVERNANCE E SOSTENIBILITÀ | Realizzazione obiettivi strutture dell'area  |  |  | % risultati area  | € -          | 100%                              | 100%                             | 100%                             |
| II | <b>Servizio Biblioteca e Orientamento Bibliografico</b> | DIDATTICA                  | Catalogazione in SBN del patrimonio bibliografico della ex biblioteca del Dipartimento di Scienze Umane e Sociali e inserimento periodici in ACNP                          |  |  | % realizzazione   | € -          | 100%                              | -                                | -                                |

|     |   |                            |  |  |  |                                     |             |                                 |                                |                                |
|-----|---|----------------------------|--|--|--|-------------------------------------|-------------|---------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
|     |   | DIDATTICA                  | Condivisione dei servizi bibliotecari con altre università   |  |  | n. servizi condivisi                | € -         | 100%                            | -                              | -                              |
|     |   | DIDATTICA                  | Implementazione della pagina web dedicata ai servizi bibliotecari  |  |  | % realizzazione                     | € -         | 100%                            | -                              | -                              |
|     |   | DIDATTICA                  | Questionari di soddisfazione degli utenti  |  |  | grado di soddisfazione degli utenti | € -         | Miglioramento rispetto 2014*    | Miglioramento rispetto 2015    | Miglioramento rispetto 2016    |
| II  | Servizio Ricerca                                | RICERCA                    | Predisposizione linee guida annuali per l'attribuzione e l'utilizzo delle risorse previste per progetti di ricerca di Ateneo |  |  | % realizzazione                     | € -         | 100%                            | -                              | -                              |
|     |   | RICERCA                    | Implementazione IRIS   |  |  | % realizzazione                     | € 25.000,00 | -                               | 100%                           | -                              |
|     |   | RICERCA                    | Sviluppo nuove forme di informazione, supporto ai progetti di ricerca e fundraising  |  |  | % realizzazione                     | € -         | 100%                            | -                              | -                              |
| II  | Unità specialistica Biblioteca Palazzo Gallenga | DIDATTICA                  | Ricognizione libraria con predisposizione e aggiornamento dei registri topografici e dei cataloghi cartacei.                 |  |  | n. utenti                           | € -         | Miglioramento rispetto 2014*    | Miglioramento rispetto 2015    | Miglioramento rispetto 2016    |
|     |   | DIDATTICA                  | Catalogazione dei libri, dei periodici e dei testi antichi con inserimento in SBN. Digitalizzazione dei Fondi                |  |  | % realizzazione                     | € -         | 33%                             | 33%                            | 33%                            |
|     |   | DIDATTICA                  | Implementazione della pagina web dedicata ai servizi bibliotecari  |  |  | % realizzazione                     | € -         | 100%                            | -                              | -                              |
|     |   | DIDATTICA                  | Questionari soddisfazione utenti   |  |  | Grado soddisfazione utenti          | € -         | Miglioramento rispetto al 2014* | Miglioramento rispetto 2015    | Miglioramento rispetto 2016    |
| II  | U.O. Dottorati e Assegni                        | RICERCA                    | Questionari soddisfazione utenti   |  |  | Grado soddisfazione utenti          | € -         | Miglioramento rispetto 2014*    | Miglioramento rispetto 2015    | Miglioramento rispetto 2016    |
|     |   | DIDATTICA-RICERCA          | Informatizzazione delle carriere dei dottorandi  |  |  | % realizzazione                     | € -         | 100%                            | -                              | -                              |
|     | Area Economato e Patrimonio                     | GOVERNANCE E SOSTENIBILITÀ | Realizzazione obiettivi strutture dell'area  |  |  | % risultati area                    | € -         | 100%                            | 100%                           | 100%                           |
| III | Servizio patrimonio                             | GOVERNANCE E SOSTENIBILITÀ | Completamento ricognizione inventariale dei beni presenti nelle Sedi dell'Ateneo   |  |  | % realizzazione                     | € -         | 60%                             | 40%                            | -                              |
|     |   | GOVERNANCE E SOSTENIBILITÀ | Creazione e aggiornamento database locazioni e tributi   |  |  | % realizzazione                     | € -         | 100%                            | -                              | -                              |
| II  | Servizio di supporto multimediale               | GOVERNANCE E SOSTENIBILITÀ | Miglioramento soddisfazione utenti   |  |  | Grado soddisfazione utenti          | € -         | Miglioramento rispetto al 2014* | Miglioramento rispetto al 2015 | Miglioramento rispetto al 2016 |

|    |  |                            |   |  |  |                    |     |      |      |      |
|----|--|----------------------------|---|--|--|--------------------|-----|------|------|------|
| II | Servizio centralizzato, acquisti e cassa           | GOVERNANCE E SOSTENIBILITÀ | Introduzione buono pasto elettronico  |  |  | % di realizzazione | € - | 100% | -    | -    |
|    |  | GOVERNANCE E SOSTENIBILITÀ | Attivazione fattura elettronica nel ciclo passivo   |  |  | % di realizzazione | € - | 100% | -    | -    |
|    |  | GOVERNANCE E SOSTENIBILITÀ | Migliore razionalizzazione/ottimizzazione/distribuzione materiale di consumo attraverso un controllo informatizzato |  |  | % di realizzazione | € - | 100% | -    | -    |
|    |  | GOVERNANCE E SOSTENIBILITÀ |   |  | Gestione ed attivazione di ulteriori procedure volte alla completa attuazione della normativa anticorruzione | % di realizzazione | € - | 100% | -    | -    |
|    | Area Risorse Finanziarie                           | GOVERNANCE E SOSTENIBILITÀ | Realizzazione obiettivi strutture dell'area   |  |  | % risultati area   | € - | 100% | 100% | 100% |
| II | Servizio Trattamenti Economici                     | GOVERNANCE E SOSTENIBILITÀ | Sistemazione delle posizioni contributive in banca dati PASSWEB   |  |  | % di realizzazione | € - | 50%  | 50%  |      |
|    |  | GOVERNANCE E SOSTENIBILITÀ | Allocazione costi del personale – aggiornamento tabelle stipendiali   |  |  | % di realizzazione | € - | 100% | -    | -    |
|    |  | GOVERNANCE E SOSTENIBILITÀ | Sviluppo DMA2   |  |  | % di realizzazione | € - | 100% | -    | -    |
|    |  | GOVERNANCE E SOSTENIBILITÀ | Certificazione unica  |  |  | % di realizzazione | € - | 100% | -    | -    |
| I  | Servizio Bilancio e Contabilità                    | GOVERNANCE E SOSTENIBILITÀ | Mandato informatico   |  |  | % di realizzazione | € - | 100% | -    | -    |
|    |  | GOVERNANCE E SOSTENIBILITÀ | Informatizzazione processo formazione budget  |  |  | % di realizzazione | € - | 100% | -    | -    |
|    |  | GOVERNANCE E SOSTENIBILITÀ | Perfezionamento riclassificato COFOG  |  |  | % di realizzazione | € - | 100% | -    | -    |
| II | U.O. Adempimenti Fiscali                           | GOVERNANCE E SOSTENIBILITÀ | Adeguamento Split payment   |  |  | % di realizzazione | € - | 100% | -    | -    |
|    |  | GOVERNANCE E SOSTENIBILITÀ | Aggiornamento dichiarazioni fiscali   |  |  | % di realizzazione | € - | 100% | -    | -    |
|    |  | GOVERNANCE E SOSTENIBILITÀ | Certificazione unica  |  |  | % di realizzazione | € - | 100% | -    | -    |
|    | Area Risorse Umane                                 | GOVERNANCE E SOSTENIBILITÀ | Realizzazione obiettivi strutture dell'area   |  |  | % risultati area   | € - | 100% | 100% | 100% |
| II | Servizio programmazione Personale T.A., Previdenza | GOVERNANCE E SOSTENIBILITÀ | Sistemazione posizioni contributive in Passweb - 40 pratiche  |  |  | % realizzazione    | € - | 100% | -    | -    |
|    |  | GOVERNANCE E SOSTENIBILITÀ | Piano della formazione  |  |  | % realizzazione    | € - | 100% | -    | -    |

|    |   |                            |   |  |  |                               |                 |                               |                              |                              |
|----|---|----------------------------|---|--|--|-------------------------------|-----------------|-------------------------------|------------------------------|------------------------------|
|    |   | GOVERNANCE E SOSTENIBILITÀ | Modifica, integrazione ed elaborazione dei regolamenti connessi al personale TA e CEL |  |  | % realizzazione               | € -             | 50%                           | 50%                          |                              |
| II | Servizio Personale Docente                                | GOVERNANCE E SOSTENIBILITÀ | Implementazione pagina web del Servizio con vademecum e modulistica per l'utenza      |  |  | % realizzazione               | € -             | 100%                          | -                            | -                            |
|    |   | GOVERNANCE E SOSTENIBILITÀ | Revisione regolamenti   |  |  | n. regolamenti modificati     | € -             | 200%                          | -                            | -                            |
|    |   | GOVERNANCE E SOSTENIBILITÀ | Implementazione e utilizzo UGOV Compensi  |  |  | % realizzazione               | € -             | 100%                          | -                            | -                            |
|    |   | DIDATTICA                  | Sistema Congedi docenti di lingua   |  |  | % realizzazione               | € -             | 100%                          | -                            | -                            |
|    | Area Servizi Tecnici e Informatici                        | GOVERNANCE E SOSTENIBILITÀ | Realizzazione obiettivi strutture dell'area   |  |  | % risultati area              | € -             | 100%                          | 100%                         | 100%                         |
| I  | SERVIZIO TECNICO EDILIZIO                                 | GOVERNANCE E SOSTENIBILITÀ | Manutenzione straordinaria e restauro Palazzo Gallenga                                |  |  | % realizzazione               | € 150.000,00    | 100%                          | -                            | -                            |
|    |   | GOVERNANCE E SOSTENIBILITÀ | Completamento messa a norma strutture Ateneo  |  |  | % realizzazione               | € 385.000,00    | 100%                          | -                            | -                            |
| II | Servizio Infrastrutture Informatiche                      | GOVERNANCE E SOSTENIBILITÀ | Affidabilità rete d'Ateneo  |  |  | n. ore di fermo rete all'anno | € -             | Diminuzione rispetto al 2014* | Diminuzione rispetto al 2015 | Diminuzione rispetto al 2016 |
|    |   | GOVERNANCE E SOSTENIBILITÀ | Consolidamento apparati di connessione alla rete Garr                                 |  |  | % realizzazione               | € 20.000,00     | 100%                          | -                            | -                            |
|    |   | GOVERNANCE E SOSTENIBILITÀ | Implementazione sistema nac per punti di rete in aree comuni (sale riunioni, aule)    |  |  | % realizzazione               | € 20.000,00     | 100%                          | -                            | -                            |
|    |   | GOVERNANCE E SOSTENIBILITÀ |   |  | Sperimentazione di un sistema informatico differenziato e riservato di ricezione delle segnalazioni anticorruzione |                               | % realizzazione | € -                           | 50%                          | 50%                          |
| I  | Area Servizi Tecnici e Informatici - Software Applicativi | DIDATTICA                  | Migrazione del sistema GISS al sistema ESSE3  |  |  | % realizzazione               | € 100.000,00    | 100%                          | -                            | -                            |
|    |   | GOVERNANCE E SOSTENIBILITÀ | Sviluppo programma per la gestione del Magazzino                                      |  |  | % realizzazione               | € -             | 100%                          | -                            | -                            |
|    |   | GOVERNANCE E SOSTENIBILITÀ | Realizzazione del sistema di interscambio dati con ADISU                              |  |  | % realizzazione               | € -             | 100%                          | -                            | -                            |
|    |   | GOVERNANCE E SOSTENIBILITÀ |   |  | Sperimentazione di un sistema informatico differenziato e riservato di ricezione delle segnalazioni anticorruzione |                               | % realizzazione | € -                           | 50%                          | 50%                          |

|     |  |                                     |  |  |  |                                      |             |                                 |                                |                                |
|-----|--|-------------------------------------|--|--|--|--------------------------------------|-------------|---------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| III | Servizio supporto tecnico alla didattica                   | DIDATTICA                           | Soddisfazione utenti servizio  |  |  | Soddisfazione utenti                 | € -         | Miglioramento rispetto al 2014* | Miglioramento rispetto al 2015 | Miglioramento rispetto al 2016 |
|     |  | GOVERNANCE E SOSTENIBILITÀ          | Aggiornamento ed adeguamento hardware e software dei laboratori multimediali/linguistici della Palazzina Valitutti (Lab. 2, Lab. E, Lab. F, Lab. G) e del laboratorio Informatico dalla Palazzina Lupatelli. |  |  | % realizzazione                      | € 27.000,00 | 100%                            | -                              | -                              |
| II  | Unità specialistica manutenzioni immobili                  | GOVERNANCE E SOSTENIBILITÀ          | Miglioramento sicurezza Ateneo   |  |  | % realizzazione                      | € 10.000,00 | 100%                            | -                              | -                              |
|     |  | GOVERNANCE E SOSTENIBILITÀ          | Miglioramento efficienza energetica  |  |  | % realizzazione                      | € 15.000,00 | 100%                            | -                              | -                              |
|     |  | GOVERNANCE E SOSTENIBILITÀ          | Monitoraggio dello stato degli edifici e relativi interventi per mantenere in efficienza gli impianti e le strutture   |  |  | n. di interventi eseguiti in urgenza | € -         | Diminuzione rispetto al 2014*   | Diminuzione rispetto al 2015   | Diminuzione rispetto al 2016   |
| I   | Dipartimento di Scienze Umane e Sociali                    | DIDATTICA                           | Supporto stipula convenzioni finalizzate al rilascio di doppi titoli   |  |  | N. convenzioni doppi titoli          | € -         | Aumento rispetto al 2014*       | Aumento rispetto al 2015       | Aumento rispetto al 2016       |
|     |  | RICERCA                             | Sistema di monitoraggio delle attività di ricerca  |  |  | % realizzazione                      | € -         | 100%                            | -                              | -                              |
|     |  | DIDATTICA                           | Attivazione U-Gov didattica  |  |  | % di realizzazione                   | € 25.000,00 | 100%                            | -                              | -                              |
|     |  | DIDATTICA                           | Adozione di sistemi di misurazione e valutazione dei corsi di lingua   |  |  | % realizzazione                      | € -         | 100%                            | -                              | -                              |
| I   | Centro per la valutazione e le certificazioni linguistiche | DIDATTICA                           | Aumentare n° Corsi di Formazione in sede   |  |  | n° corsi attivati                    | € -         | Aumento rispetto al 2014*       | Aumento rispetto al 2015       | Aumento rispetto al 2016       |
|     |  | INTERNAZIONALIZZAZIONE E TERRITORIO | Aumentare n° di Centri convenzionati   |  |  | n° convenzioni attivate              | € -         | Aumento rispetto al 2014*       | Aumento rispetto al 2015       | Aumento rispetto al 2016       |
|     |  | DIDATTICA                           | Attivazione Corsi on line  |  |  | % realizzazione                      | € -         | 100%                            | -                              | -                              |
|     |  | DIDATTICA                           | Aumento n° iscritti certificazioni   |  |  | n° iscritti                          | € -         | Aumento rispetto al 2014*       | Aumento rispetto al 2015       | Aumento rispetto al 2016       |

\*Per gli indicatori di nuova introduzione o di cui non si dispone di uno storico significativo la percentuale di aumento, diminuzione, miglioramento è da intendersi dell'1% minimo.