



**UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI TRIESTE**

RELAZIONE SULLA PERFORMANCE anno 2025

Approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 27 maggio 2026

Sommario

1. PRESENTAZIONE	3
2. SINTESI DELLE INFORMAZIONI DI INTERESSE PER I CITTADINI E GLI ALTRI STAKEHOLDER ESTERNI	4
3. LA PIANIFICAZIONE STRATEGICA DI ATENEO – LA CREAZIONE DI VALORE PUBBLICO	5
4. IL CICLO DI GESTIONE DELLA PERFORMANCE 2025	5
4.1 LA PIANIFICAZIONE OPERATIVA	6
4.2 IL MONITORAGGIO INTERMEDIO	7
4.3 I RISULTATI RAGGIUNTI – GLI OBIETTIVI DI VALORE PUBBLICO	8
4.4 I RISULTATI RAGGIUNTI – LA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA DEL PIAO	9
4.5 I PRINCIPALI SCOSTAMENTI	10
4.6 SINTESI DEI RISULTATI	12
4.7 LA PERFORMANCE INDIVIDUALE	24
5. LE INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION - IL PROGETTO GOOD PRACTICE	29
6. LA PERFORMANCE ECONOMICA	33

1. PRESENTAZIONE

La presente Relazione, redatta ai sensi dell'art. 10, comma 1, del D.lgs. n. 150/2009, evidenzia a consuntivo i risultati della performance rispetto a quanto definito in sede di pianificazione. Il documento è stato curato dalla Direzione Generale dell'Università degli Studi di Trieste e redatto nell'ambito di quanto disposto dal Sistema di misurazione e valutazione della performance di Ateneo per l'anno 2025.

Nel rispetto dell'autonomia garantita alle università dall'art. 33 della Costituzione, nella redazione si è tenuto conto delle disposizioni contenute nel D.lgs. n. 150/2009 e ss.mm.ii., nonché delle indicazioni in materia pervenute dall'ANVUR che, stabilendo modalità autonome di rendiconto della performance amministrativa, ha precisato che la Relazione è da intendersi come un'autovalutazione dell'Ateneo sull'andamento del proprio ciclo di performance annuale.

Il documento completa il ciclo di gestione della performance riferito all'annualità 2025 e riporta un'analisi dei risultati raggiunti rispetto agli obiettivi di performance, così come definiti in sede di pianificazione nel Piano Integrato di attività e organizzazione (PIAO), introdotto dal DL n. 80/2021, che comprendono anche degli indicatori di diretta derivazione dal Piano strategico di Ateneo e, quindi, collegati alla creazione di Valore pubblico.

Inoltre, per fornire un'informazione dettagliata dei risultati per singolo obiettivo, sono riportate in allegato tabelle che riepilogano tutti gli obiettivi operativi 2025 assegnati al Direttore Generale e alle Aree dirigenziali dell'Amministrazione, corredati dalla rendicontazione dei relativi indicatori di performance e dai livelli di raggiungimento dei target.

Ai fini della validazione, la Relazione sulla performance viene sottoposta al Nucleo di valutazione di Ateneo nella sua veste di OIV ed è dotata di una forma chiara e leggibile, per rendere il documento aderente al dettato normativo e facilmente comprensibile ai cittadini e agli altri utenti finali.

Il processo che porta alla redazione della presente Relazione si svolge ciclicamente durante il corso dell'anno ed è articolato nelle seguenti fasi principali:

- predisposizione e invio delle schede di rendicontazione degli obiettivi operativi e individuali/di struttura per l'Amministrazione Centrale e i Dipartimenti
- compilazione, a cura dei Dirigenti e dei responsabili individuati, delle rispettive schede obiettivo, con i valori degli indicatori a consuntivo e le note di commento sulle attività svolte
- fase di valutazione degli obiettivi operativi e individuali/di struttura e dei comportamenti organizzativi, secondo i livelli di responsabilità definiti dal Sistema di misurazione e valutazione della performance di Ateneo
- redazione della Relazione sulla performance, che riporta gli esiti del processo di valutazione della performance organizzativa e individuale
- approvazione della Relazione sulla performance in Consiglio di Amministrazione
- attestazione di validazione da parte del Nucleo di valutazione, in qualità di OIV, ai sensi dell'art.14, comma 4, lett. c), del D.lgs. n.150/2009 e ss.mm.ii.
- pubblicazione della Relazione sulla pagina Amministrazione trasparente all'interno del Portale di Ateneo e sul Portale della performance del Dipartimento della Funzione pubblica

Nella tabella seguente sono riportati i documenti redatti nell'ambito del ciclo di gestione della performance 2025 e le pagine di pubblicazione sul sito di Ateneo.

Documento	link
Piano strategico 2023/2026	https://portale.units.it/it/ateneo/piano-strategico
Sistema di misurazione e valutazione della performance di ateneo 2025	https://pat.units.it/pagina778_sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance.html
Piano integrato di attività e organizzazione 2025	https://pat.units.it/pagina44_piano-della-performance.html
Monitoraggio intermedio degli obiettivi 2025	https://pat.units.it/pagina44_piano-della-performance.html

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

L'Università di Trieste offre una vasta gamma di corsi di laurea grazie ai suoi dieci Dipartimenti e quattro sedi nel Nordest. La sua offerta formativa è particolarmente attrattiva, soprattutto nell'area scientifica, grazie alla presenza di numerosi enti di ricerca nazionali e internazionali del "Sistema Trieste". L'università beneficia della dimensione europea e transfrontaliera di Trieste, collaborando strettamente con il tessuto scientifico, economico-produttivo, turistico e creativo della città.

Oggi conta 10 Dipartimenti, oltre 17.000 studenti iscritti ai corsi di laurea e laurea magistrale, circa 1.600 iscritti ai corsi post laurea e quasi 1.400 tra docenti, ricercatori, personale tecnico amministrativo e CEL.

Presenta un'offerta formativa completa che, nell'a.a. 2024/2025, è composta da 34 corsi di laurea, 34 corsi di laurea magistrale, 7 corsi di laurea magistrale a ciclo unico, nonché numerosi master di I e II livello, corsi di dottorato, scuole di specializzazione e corsi di perfezionamento. È presente una vasta offerta di corsi attivati in modalità interateneo ed erogati interamente in lingua straniera (inglese).

L'Ateneo ha un forte respiro internazionale, sia per posizione geografica, sia grazie a convenzioni attive con altre università europee ed extra-europee, che consentono la realizzazione di programmi di scambio, come Erasmus+ e altri accordi bilaterali, e la possibilità, offerta da alcuni corsi, di ottenere un doppio titolo con università partner.

Le istituzioni del territorio, prima fra tutte la Regione Autonoma Friuli-Venezia Giulia, sostengono la formazione e la ricerca in tutte le discipline, sia con incentivi economici, per favorire l'iscrizione degli studenti, sia finanziando tesi di laurea, borse di mobilità internazionale e stage professionalizzanti, anche all'estero.

Il sistema regionale in cui UniTs si inserisce a pieno titolo è caratterizzato da un forte coinvolgimento degli stakeholder territoriali; composto da oltre 30 centri di ricerca presenti sul territorio è conosciuto come SiS FVG - Sistema Scientifico e dell'Innovazione del Friuli-Venezia Giulia e rappresenta l'iniziativa di networking delle istituzioni di ricerca della regione.

L'Ateneo opera in questo contesto con un reciproco coinvolgimento degli enti in progetti di ricerca e di diffusione dell'innovazione, vantando numerose partecipazioni a consorzi, associazioni e centri interuniversitari, a livello locale, nazionale e internazionale. L'interdisciplinarietà della ricerca all'interno dell'Ateneo è testimoniata dai 6 Centri Interdipartimentali e dalla partecipazione a 18 Centri Interuniversitari, all'interno dei quali un dibattito costante e interdisciplinare risulta importante per garantire maggiore vivacità nell'ambito di tutte le discipline, anche quelle umanistiche, tradizionalmente più abituate ad una ricerca maggiormente individuale e di conseguenza meno votate a creare partenariati per rispondere a bandi competitivi internazionali.

L'Università degli Studi di Trieste, coerentemente con i principi e i valori espressi nello Statuto e con le proprie linee strategiche, ha definito una politica della qualità con l'obiettivo di assicurare il miglioramento continuo delle proprie attività di formazione, ricerca scientifica e trasferimento della conoscenza. Tali scelte hanno consentito al nostro Ateneo di essere tra le poche università italiane con una presenza costante nei ranking internazionali e di collocarsi ai vertici delle classifiche nazionali.

Per una descrizione dettagliata e approfondita dell'Ateneo, si rimanda a:

Piano strategico di Ateneo 2023/2026 - <https://portale.units.it/it/ateneo/piano-strategico>

Bilancio sociale di Ateneo - <https://bilanciasociale.units.it/>

Per quanto riguarda i servizi tecnico-amministrativi di supporto, l'Ateneo riconosce un sistema di unità organizzative articolato su tre livelli secondo una scala decrescente (il primo livello è quello più alto), che rappresenta la complessità gestita e i livelli gerarchici presenti.

Come stabilito dal Regolamento di organizzazione di Ateneo, le unità organizzative possono essere di staff, ovvero unità a diretto rimando della Direzione Generale o dei vertici delle unità di primo o secondo livello, e di line, finalizzate allo svolgimento delle principali attività gestionali e all'erogazione dei servizi.

L'organigramma completo e aggiornato dell'Amministrazione centrale è disponibile sul sito di Ateneo alla pagina:

<https://www.units.it/organiagramma/amm/>

3. LA PIANIFICAZIONE STRATEGICA DI ATENEO – LA CREAZIONE DI VALORE PUBBLICO

La presente Relazione è elaborata in coerenza con il Piano strategico (PS) che UniTs ha adottato per gli anni 2023/2026; tale Piano rappresenta il documento principale per esplicitare la creazione di Valore pubblico dell'Ateneo: descrive gli obiettivi di sviluppo e le azioni che si intendono adottare per realizzarli, rappresentando una cornice di riferimento dove collocare i progetti e le decisioni di medio e breve periodo.

Il Piano Strategico 23/26 è il risultato di un percorso partecipato che ha visto coinvolta la comunità accademica e gli stakeholder interni ed esterni per delineare, a partire dalla situazione del 2023, le prospettive di sviluppo fino al 2026.

Il Valore pubblico si realizza principalmente attraverso gli obiettivi che, derivando in modo diretto dalle tre missioni istituzionali dell'Ateneo (Didattica, Ricerca, Terza Missione), rispondono a bisogni di formazione, sviluppo e crescita culturale della società.

Tuttavia, anche gli obiettivi che puntano al miglioramento dell'efficienza, dell'efficacia e dell'economicità dell'azione amministrativa, pur non contribuendo direttamente a generare Valore pubblico, sono strumentali alla sua realizzazione.

Il Piano strategico 2023/2026 è stato strutturato riorganizzando questi temi in cinque ambiti in cui declinare le priorità strategiche dell'Ateneo:

- **Formazione e studenti**
- **Ricerca**
- **Impegno pubblico e sociale – terza missione**
- **Persone e organizzazione**
- **Strutture, infrastrutture e sostenibilità**

Dati i cinque ambiti generali, il PS dell'Ateneo è sviluppato in obiettivi strategici pluriennali, per ognuno dei quali sono state definite alcune azioni concrete finalizzate al perseguimento dei risultati previsti. Ogni obiettivo, inoltre, è sostenuto da risorse umane, finanziarie e strumentali ed è corredato da alcuni specifici indicatori, che danno contenuti concreti e misurabili alla creazione di Valore pubblico e ne permettono il monitoraggio.

A partire dal PS, in coerenza e in attuazione dello stesso, è stata realizzata anche la pianificazione dipartimentale, che rappresenta un elemento essenziale per l'attuazione del PS stesso, in quanto definisce il ruolo dei Dipartimenti nella realizzazione delle strategie complessive dell'Ateneo.

La diretta derivazione dal Piano Strategico dell'Ateneo degli obiettivi operativi (e relativi indicatori di performance) assegnati alle strutture organizzative assicura che le azioni previste nel PIAO siano finalizzate al mantenimento delle promesse di mandato e al miglioramento dei servizi resi agli utenti e agli stakeholder, creando un forte collegamento tra la performance e la creazione di Valore pubblico.

4. IL CICLO DI GESTIONE DELLA PERFORMANCE 2025

Premessa

Il Sistema di misurazione e valutazione della performance (SMVP) è il documento di riferimento che illustra la metodologia adottata dall'Ateneo per gestire il ciclo della performance organizzativa e individuale. Favorisce la valorizzazione del merito e il miglioramento continuo dell'azione amministrativa, promuovendo comportamenti organizzativi orientati a garantire la qualità dei servizi erogati e sostenendo principi di equità e di trasparenza nei processi di definizione delle metodologie, assegnazione degli obiettivi, individuazione dei criteri di valutazione.

Il SMVP è strettamente collegato alla necessità di creare Valore pubblico. La performance, infatti, deve essere orientata al miglioramento dei servizi offerti avendo cura di tutti gli elementi di cui si compone il Valore pubblico, tra cui l'*accountability*, l'efficienza, l'efficacia, il coinvolgimento degli utenti, il rispetto della legalità, la semplificazione e la digitalizzazione dei processi e l'equilibrio di genere.

Il SMVP di Ateneo si fonda sui seguenti principi base:

- collegamento con la *mission* e la strategia dell'Ateneo, in una logica di circolarità del processo di pianificazione e controllo;
- definizione degli obiettivi (organizzativi e individuali), che discende dalla pianificazione strategica e ne rappresenta la declinazione operativa, garantendone la coerenza nella gestione;
- collegamento tra i sistemi di valutazione, organizzativi e individuali, al fine di sfruttare le sinergie esistenti tra gli stessi e garantire una valutazione su più livelli, ma al tempo stesso unitaria e coordinata;
- raccordo con la programmazione economico-finanziaria.

In ottemperanza a quanto previsto dal D.lgs. n. 150/2009, acquisito il parere positivo del Nucleo di Valutazione, il Consiglio di Amministrazione, nella seduta del 30 gennaio 2025, ha approvato l'aggiornamento per il 2025 del Sistema di misurazione e valutazione della performance di Ateneo¹, che ha confermato l'impianto metodologico già adottato nel 2024, anche a seguito dei suggerimenti formulati dal Nucleo di Valutazione.

4.1 LA PIANIFICAZIONE OPERATIVA

Il Piano integrato di attività e organizzazione (PIAO)

Il Piano integrato di attività e organizzazione (PIAO), previsto dall'art. 6 del DL n. 80/2021, è il documento di programmazione unico che integra al suo interno gli obiettivi programmatici della performance secondo i principi e criteri direttivi di cui al D.lgs. n. 150/2009. Stabilisce il necessario collegamento della performance individuale ai risultati della performance organizzativa definendo: la strategia di gestione del capitale umano e dello sviluppo organizzativo, gli strumenti e gli obiettivi del reclutamento di nuove risorse e la valorizzazione delle risorse interne, le iniziative in materia di anticorruzione e trasparenza.

Il PIAO² avvia formalmente il ciclo della performance e assicura la coerenza tra pianificazione strategica, azione amministrativa e programmazione economico-finanziaria e di bilancio, nel rispetto di quanto indicato da ANVUR nelle Linee Guida per la gestione integrata dei cicli della performance e del bilancio delle università statali italiane. Al suo interno è reso evidente il collegamento degli obiettivi strategici di Ateneo con gli obiettivi operativi assegnati all'Amministrazione, in coerenza con i principi per la loro misurazione e valutazione contenuti nel SMVP.

Il PIAO 2025, approvato dal Consiglio di Amministrazione il 30 gennaio, identifica le azioni necessarie a garantire il pieno conseguimento degli obiettivi strategici attraverso la realizzazione degli obiettivi operativi che, oltre a promuovere il raggiungimento delle strategie in materia di didattica, ricerca, terza missione e internazionalizzazione, favoriscono l'accrescimento dell'efficacia e dell'efficienza complessiva dell'attività gestionale, ossia di quella parte di attività che ha come finalità il funzionamento dell'organizzazione. Tutte le attività della pianificazione operativa, a partire dagli obiettivi gestionali assegnati al Direttore Generale, sono finalizzate a supportare il raggiungimento delle finalità strategiche dell'Ateneo e, quindi, la creazione di Valore pubblico.

Il PIAO contiene un sistema di obiettivi di performance organizzativa, specificatamente riferiti al Direttore Generale e alle Aree dirigenziali, definiti in raccordo con i documenti di programmazione finanziaria, in particolare con il budget di previsione annuale.

Si tratta di obiettivi operativi specifici, coerenti con le risorse disponibili, chiari, perseguibili e verificabili, che fissano le azioni e le responsabilità organizzative necessarie per il raggiungimento dei relativi risultati. Su tali obiettivi si baserà poi la misurazione, la valutazione e la rendicontazione della performance organizzativa.

Fermo restando che il Direttore Generale, in virtù della capacità di coordinamento complessivo delle Aree dirigenziali e della loro efficienza, risponde della realizzazione complessiva degli obiettivi operativi assegnati alle Aree medesime, all'interno del PIAO sono individuati anche uno o più obiettivi di diretta responsabilità del DG, che si configurano come individuali.

¹ Il SMVP di Ateneo per l'anno 2025 è pubblicato alla pagina https://pat.units.it/pagina778_sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance.html

² Per approfondimenti si veda il PIAO 2025 pubblicato alla pagina https://pat.units.it/pagina44_piano-della-performance.html

Analogamente, all'interno della performance dei Dirigenti, oltre alla misurazione del raggiungimento degli obiettivi operativi assegnati, è stata introdotta la valutazione di una specifica area di competenza che può essere declinata, a seconda delle esigenze, in uno o più obiettivi individuali di diretta responsabilità del Dirigente.

La definizione degli obiettivi operativi assegnati ai Dirigenti e formalizzati nel PIAO, comprensivi di indicatori e dei target, è stata effettuata dal Direttore Generale a seguito di un confronto con i Dirigenti stessi per verificarne la perseguibilità.

A tali obiettivi è associato un sistema di pesatura su base percentuale, al fine di mettere in evidenza la complessità delle azioni da realizzare per raggiungere i risultati previsti e compensare le eventuali differenze nella numerosità degli obiettivi assegnati a ciascuna Area dirigenziale.

Per il 2025, in considerazione dell'importanza che riveste per l'Ateneo la visita di accreditamento periodico ANVUR, si è stabilito di attribuire, al Direttore Generale e ai Dirigenti uno specifico obiettivo individuale comune che si configura come collaborazione alle attività richieste in previsione dello svolgimento della visita CEV e che, a cascata, coinvolge tutto il personale (inclusi i Dipartimenti).

Uguualmente, vista la sempre maggiore importanza riservata alla formazione dei dirigenti e del personale, in particolare per quanto riguarda i temi della formazione obbligatoria, *soft skills* e competenze necessarie per l'attuazione del PNRR, come previsto nelle Direttive della Funzione Pubblica in tema di valorizzazione delle persone e produzione di Valore pubblico attraverso la formazione, nella performance del Direttore Generale, dei Dirigenti e di tutto il personale è previsto un ulteriore specifico obiettivo individuale comune che prevede il rispetto dei requisiti di formazione secondo quanto previsto dalle Direttive della Funzione Pubblica del 28 novembre 2023 e del 14 gennaio 2025.

L'assegnazione degli obiettivi collegati alla performance individuale a tutto il personale è seguita, quale sviluppo logico, alla definizione degli obiettivi operativi contenuti nel PIAO.

4.2 IL MONITORAGGIO INTERMEDIO

L'attuazione degli obiettivi contenuti nel PIAO è assicurata attraverso un sistema di monitoraggio delle attività in esso contenute che, secondo le modalità previste dal D.lgs. n. 150/2009, coinvolge le diverse componenti dell'Ateneo.

Il SMVP 2025, in linea con quanto disposto dalle norme, prevede che gli obiettivi operativi contenuti nel PIAO siano oggetto di un formale monitoraggio intermedio condotto, entro il 31 luglio, dalla Direzione Generale, che predispone una relazione sullo stato di avanzamento dei singoli indicatori riferiti agli obiettivi operativi, descrivendo le attività realizzate o in corso di svolgimento, segnalando eventuali criticità emerse nel corso del primo semestre e proponendo le relative modifiche alla pianificazione definita a gennaio. Tale monitoraggio viene svolto, di norma, sulla base delle rendicontazioni fornite dai Dirigenti, ovvero utilizzando informazioni estratte dalle banche dati, se disponibili.

Accanto a questo processo formale, durante tutto l'anno sono proseguite le attività di presidio costante della Direzione Generale sulla performance, al fine di identificare interventi da apportare anche al di fuori dei momenti formali scadenzati.

Sulla base dell'analisi condotta nel monitoraggio 2025, è emerso un quadro di avanzamento degli obiettivi complessivamente coerente con la programmazione iniziale e, visti gli scostamenti rilevati, si è ritenuto di poter raggiungere, al termine dell'anno, un risultato significativo rispetto ai target previsti.

Tuttavia, dalle rendicontazioni presentate, in alcuni casi è emersa l'opportunità di rivedere indicatori/target associati agli obiettivi; le ragioni che giustificano tale richiesta sono riconducibili alle seguenti fattispecie:

- eventi/situazioni esterne non prevedibili in fase di programmazione, tali da incidere significativamente sul raggiungimento dell'obiettivo o da far venir meno l'utilità di conseguirlo
- cambiamento delle priorità e/o necessità di riprogrammare le attività

Inoltre, attraverso l'applicativo UGOV Contabilità, è stato possibile monitorare in corso di esercizio l'utilizzo delle risorse collegate agli obiettivi. In generale, dal monitoraggio intermedio è emerso un utilizzo delle risorse coerente con quanto definito in sede di programmazione.

Ai sensi dell'art. 6 del D.lgs. n. 150/2009, così come modificato dal D.lgs. n.74/2017, spetta al Nucleo di Valutazione verificare l'andamento delle performance rispetto agli obiettivi programmati durante il periodo di riferimento e

segnalare all'organo politico-amministrativo la necessità o l'opportunità di mettere in atto eventuali azioni correttive utili al loro superamento.

Il Nucleo di Valutazione di Ateneo, nella seduta del 21 luglio 2025, ha analizzato gli esiti del monitoraggio trasmessi dalla Direzione Generale, ritenendo opportuno segnalare al Consiglio di Amministrazione i seguenti interventi correttivi alla programmazione operativa definita nel PIAO a gennaio 2025:

OBIETTIVI CON ANDAMENTO ALTERNO O INCERTO	INDICATORE	RICHIESTE DI MODIFICA E MOTIVAZIONE
<i>OB DG_IND7 Promuovere le pari opportunità attraverso l'uso di un linguaggio appropriato che consenta di semplificare parole o concetti contenuti in testi, video e audio in modo da renderle comprensibili a ogni persona</i>	<i>7.1 Predisposizione di Linee-guida per adottare una metodologia easy-to-read-text</i>	<i>MODIFICA TARGET (CAUSA ESTERNA)</i>
<i>OB STS_OP2 Centralizzazione degli acquisti. Affidamento servizi centralizzati</i>	<i>2.2 Affidamento servizio di organizzazione eventi</i>	<i>MODIFICA INDICATORE E TARGET (ridefinizione priorità)</i>
<i>OB STS_OP5 Affidamento S.I.A (servizi di ingegneria e architettura)</i>	<i>5.1 Gregoretti 2 – fondi MUR</i>	<i>MODIFICA TARGET (CAUSA ESTERNA)</i>
	<i>5.2 BTS, CIMA, Laboratori didattici – fondi MUR DM 1274</i>	<i>SOSTITUZIONE INDICATORE E TARGET (CAUSA ESTERNA)</i>
<i>OB ICT_OP1 Migliorare l'infrastruttura informatica, ridurre l'obsolescenza impiantistica e incrementare il livello di cyber-sicurezza</i>	<i>1.3 Implementazione di politiche di Conditional Access per i servizi acceduti tramite account Microsoft cloud-based (Entra ID) per l'avvio del sistema di autenticazione a più fattori (due) che garantisce standard di sicurezza più elevati</i>	<i>MODIFICA TARGET (riprogrammazione attività)</i>
<i>OB ICT_OP2 Investire nelle nuove tecnologie e nella digitalizzazione dei processi</i>	<i>2.1 Studio di fattibilità per il nuovo applicativo dedicato alla Sorveglianza Sanitaria (raccolta dei requisiti tecnici e dei requisiti degli utenti)</i>	<i>MODIFICA INDICATORE (riprogrammazione attività)</i>
	<i>2.5 Soluzione di AI per gestire e dare riscontro in maniera automatizzata alle code di mail indirizzate al servizio di helpdesk</i>	<i>MODIFICA TARGET (riprogrammazione attività)</i>

Il Consiglio di Amministrazione ha approvato il quadro aggiornato degli obiettivi operativi nella seduta del 25 luglio 2025³.

4.3 I RISULTATI RAGGIUNTI – GLI OBIETTIVI DI VALORE PUBBLICO

Partendo dal presupposto che il Valore pubblico è generato dagli obiettivi e dalle azioni contenute nel Piano strategico di Ateneo 2023/2026, in coerenza con la logica di integrazione dei diversi ambiti di programmazione, il legame tra strategia e obiettivi operativi è reso esplicito nel PIAO dove, per ciascuno degli obiettivi operativi dell'azione amministrativa, è chiaramente indicato il collegamento con gli obiettivi strategici di riferimento, evidenziando così il contributo alla creazione di Valore Pubblico.

³ Gli esiti del monitoraggio intermedio 2025 sono pubblicati alla pagina https://pat.units.it/pagina44_piano-della-performance.html

Tale collegamento è ulteriormente rafforzato con l'indicazione degli stakeholder interni o esterni all'amministrazione che rappresentano i soggetti destinatari/beneficiari dei risultati di performance organizzativa e della finalità che caratterizza gli obiettivi stessi, i quali concorrono al perseguimento di diversi risultati, si veda l'Allegato 2 del PIAO 2025.

Lo stato di avanzamento degli obiettivi delineati nel Piano strategico è illustrato nella Relazione della Magnifica Rettore, predisposta ai sensi della Legge n. 1/2009, art. 3-quater. Tale documento offre una panoramica sintetica dei risultati raggiunti dall'Ateneo nell'anno 2025 (a.a. 2024/2025) in relazione alla pianificazione strategica, con particolare attenzione alle aree Formazione e servizi agli studenti, Ricerca e Impegno pubblico e sociale (Terza missione). In considerazione del rilievo attribuito dal Piano strategico alle funzioni di supporto, l'analisi si estende anche agli ambiti relativi a Persone e Organizzazione, nonché Strutture, infrastrutture e sostenibilità, perseguendo un obiettivo di trasparenza e chiarezza nei confronti della comunità accademica e del territorio.

La Relazione della Magnifica Rettore 2025 è pubblicata alla pagina <https://portale.units.it/it/ateneo/relazioni-annuali-e-altri-piani>

4.4 I RISULTATI RAGGIUNTI – LA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA DEL PIAO

Tutte le attività della pianificazione operativa, a partire dagli obiettivi gestionali assegnati al Direttore Generale, sono tese ad apportare un contributo al raggiungimento delle finalità strategiche dell'Ateneo e alla creazione di Valore pubblico.

Analizzando il grado di raggiungimento degli obiettivi operativi assegnati nel 2025 e definiti nel PIAO, si evidenzia che complessivamente la performance di UniTs è stata molto elevata sia in termini di efficacia che di efficienza (il conseguimento di un utile di esercizio conferma ancora una volta la solida gestione economico-finanziaria).

I risultati finali della performance organizzativa risultano essere:

- Entrambi gli obiettivi comuni assegnati a DG e Dirigenti risultano pienamente raggiunti
- Tutti gli obiettivi individuali del Direttore Generale sono stati pienamente raggiunti
- Tra gli obiettivi operativi specifici assegnati ai Dirigenti 35 su 36 risultano pienamente raggiunti
- 1 obiettivo su 36 è stato valutato parzialmente raggiunto, e precisamente: STS_OP4 Progettazione delle opere di riqualificazione del campus interno di Piazzale Europa anche nell'ottica di applicazione del PEBA

Il dettaglio delle rendicontazioni è riportato nelle schede dell'Allegato 1 alla presente Relazione, dove gli obiettivi non in linea sono evidenziati in rosso. Il dettaglio degli scostamenti emersi in relazione ai singoli obiettivi è riportato nel successivo paragrafo 4.5.

La sintesi dei risultati della pianificazione operativa per ogni Area dirigenziale è riportata al paragrafo 4.6, in cui viene riportato l'esito della valutazione della performance gestionale del Direttore e dei Dirigenti sulla base dei criteri di valutazione definiti dal SMVP 2025, che si riportano di seguito:

Direttore Generale	Performance gestionale (PIAO)	Comportamenti organizzativi
	60% di cui: 50% collegato agli obiettivi operativi - 10% collegato a obiettivi individuali	40%
Dirigenti	Performance gestionale (PIAO)	Comportamenti organizzativi
	70% di cui: 50% collegato agli obiettivi operativi - 10% collegato agli obiettivi individuali 10% collegato alla capacità di utilizzo del budget assegnato	30%

Il D.lgs. n. 150/2009 prevede che la performance dei Dirigenti si misuri principalmente attraverso specifici obiettivi (assegnati nel PIAO), che assicurano il contributo alla performance generale della struttura, e attraverso le competenze professionali e manageriali dimostrate; per la valutazione dei comportamenti si veda il successivo paragrafo 4.7 e, in particolare, la sintesi degli esiti della performance individuale.

Inoltre, come previsto dal SMVP di Ateneo per l'anno 2025, parte della performance gestionale dei Dirigenti è collegata alla capacità (in termini di adeguatezza) di utilizzo del budget assegnato. Tale valutazione è stata effettuata dal Direttore Generale con particolare riferimento alla corretta imputazione dei costi sugli obiettivi e sulla base degli esiti della gestione economico finanziaria dell'esercizio 2025, di cui al Bilancio di esercizio unico di Ateneo approvato dal Consiglio di Amministrazione in data 24 aprile 2026 e disponibile alla pagina

https://pat.units.it/pagina731_bilancio-preventivo-e-consuntivo.html

Visti anche gli esiti della performance economica in relazione agli obiettivi, riportati nel seguente paragrafo 6 e nell'Allegato 2 alla presente Relazione, per tutte le aree dirigenziali la capacità di utilizzo del budget è stata valutata adeguata.

Ai sensi dell'art. 5, comma 1 lett. h del Regolamento di Ateneo per l'amministrazione, la finanza e la contabilità, i Dirigenti hanno anche predisposto una relazione sull'attività svolta nell'anno precedente, che ha costituito elemento informativo per il Direttore Generale nella valutazione complessiva delle performance dirigenziali.

Si rammenta, infine, che l'art. 4 bis del D.L. n. 13/2023, introduce l'obbligo, per tutte le PA, di prevedere, nell'ambito del sistema di valutazione della performance dei dirigenti, il rispetto dei tempi di pagamento delle fatture commerciali previsti dalle attuali disposizioni. Nel caso in cui questo vincolo non fosse rispettato, l'erogazione della rispettiva indennità di risultato subisce una decurtazione del 30% della quota prevista. L'Amministrazione ha stabilito di introdurre questa previsione non come obiettivo specifico ma come fattore di prestazione aggiuntivo per la valutazione dei dirigenti.

Come riportato nell'Allegato 4 al Bilancio di esercizio unico di Ateneo per l'anno 2025, l'indicatore di tempestività dei pagamenti è definito in termini di "ritardo medio di pagamento" ponderato in base all'importo delle fatture; l'unità di misura è espressa in giorni.

Il numeratore contiene la somma, per le transazioni commerciali pagate nell'anno solare, dell'importo di ciascuna fattura pagata moltiplicato per i giorni effettivi intercorrenti tra la data di scadenza della fattura stessa e la data di pagamento ai fornitori. Il denominatore contiene la somma degli importi pagati nell'anno solare.

L'indicatore di tempestività dei pagamenti dell'esercizio 2025 indica un tempo medio di pagamento di 16 giorni circa (a fronte dei 30 giorni normalmente previsti per legge) contro i 18 giorni circa del 2024 e i 25 giorni circa dell'anno 2023.

INDICATORE DI TEMPESTIVITA' DEI PAGAMENTI ANNO 2025		
NUMERATORE	-563.627.956,00	=
DENOMINATORE	39.646.885,00	- 14,21gg

4.5 I PRINCIPALI SCOSTAMENTI

Come anticipato nel precedente paragrafo, la fase di rendicontazione degli obiettivi prevede un'analisi sulla natura degli scostamenti eventualmente rilevati sui singoli indicatori, finalizzata a definire la valutazione complessiva degli obiettivi, anche in presenza di indicatori non del tutto allineati con il target previsto.

Secondo quanto disposto dal SMVP 2025, la scala di valutazione di obiettivi e indicatori prevede i seguenti punteggi:

VALUTAZIONE	PUNTEGGIO
Obiettivo/indicatore raggiunto	3
Obiettivo/indicatore parzialmente raggiunto	2
Obiettivo/indicatore raggiunto in misura minima	1
Obiettivo/indicatore non raggiunto	0

Dagli esiti dell'analisi effettuata, emerge un unico caso di obiettivo "parzialmente raggiunto" relativamente all'Area Servizi tecnici e di supporto, come di seguito riportato.

Obiettivo STS_OP4 Progettazione delle opere di riqualificazione del campus interno di Piazzale Europa anche nell'ottica di applicazione del PEBA

IND. 4.1 Presentazione degli interventi programmati per le Aree esterne – Lotti 1 e 2

Target previsto: Predisposizione della documentazione di gara per affidamento appalti integrati

Monitoraggio intermedio: Attività in linea

Risultato raggiunto: PFTE approvati

I Progetti di Fattibilità Tecnica ed Economica dei lotti (1° lotto - Rampa di collegamento tra gli edifici C1 e C9 e 2° lotto - Riqualificazione dei varchi di accesso carrabili) sono stati approvati dal Consiglio di Amministrazione nella seduta di settembre 2025. È stato affidato il servizio di assistenza giuridico-amministrativa al RUP per differenti procedure afferenti agli uffici dell'Area dei Servizi Tecnici e di Supporto con DDA prot. 205782 del 05.12.2025.

La valutazione complessiva attribuita all'obiettivo è "parzialmente raggiunto".

• **RISULTATI FINALI PIAO 2025**

OBIETTIVI	livello di raggiungimento	n. obiettivi	% raggiungimento
OBIETTIVI COMUNI	RAGGIUNTO	2 SU 2	100%
OBIETTIVI INDIVIDUALI DEL DG	RAGGIUNTO	7 SU 7	100%
OBIETTIVI OPERATIVI DI AREA	RAGGIUNTO	35 SU 36	97%
	PARZIALMENTE RAGGIUNTO	1 SU 36	3%

4.6 SINTESI DEI RISULTATI DEL PIAO

Si precisa che l'Area Servizi economico finanziari e l'Area Risorse umane non sono coperte da un ruolo dirigenziale ma coperte ad interim al Direttore Generale.

DIRETTORE GENERALE

OBIETTIVI INDIVIDUALI								
ID OB	DEFINIZIONE	PESO OB	ID IND	INDICATORI	RAGGIUNGIMENTO INDICATORI	PESO IND	VALUTAZIONE OBIETTIVO	PUNTI
DG_IND1	Visita di Accreditamento Periodico ANVUR 2025 secondo il modello AVA3: collaborazione alle specifiche attività richieste in previsione dello svolgimento della visita CEV in Ateneo	40	1.1	Assicurazione del contributo nei termini richiesti alla Direzione Generale	3	100	1,00	3
DG_IND2	Attività di implementazione del sistema di AQ di Ateneo anche in preparazione alla visita di accreditamento periodico ANVUR	20	2.1	Redazione del Rapporto di riesame del Sistema di Governo	3	100	1,00	3
DG_IND3	Revisione e semplificazione della regolamentazione interna	10	3.1	Applicazione e diffusione del nuovo Regolamento di Ateneo per la premialità ex art. 9 della L. 240/2010	3	100	1,00	3
DG_IND4	Promuovere un'adeguata partecipazione ad attività di formazione per il dirigente stesso e per il personale assegnato	5	4.1	N. ore di formazione svolte dal Direttore Generale secondo le modalità previste dalle Direttive della Funzione Pubblica in materia di formazione	3	50	1,00	3
			4.2	N. ore di formazione garantite al personale assegnato alla Direzione Generale secondo le modalità previste dalle Direttive della Funzione Pubblica in materia di formazione	3	50		
DG_IND5	Avvio della contabilità economico patrimoniale Accrual ai sensi della Riforma 1.15 del PNRR	10	5.1	N. di dipendenti formati sul tema specifico	3	100	1,00	3
DG_IND6	Attuazione di processi di riorganizzazione interna	10	6.1	Riorganizzazione servizi dell'Amministrazione centrale	3	100	1,00	3
DG_IND7	Promuovere le pari opportunità attraverso l'uso di un linguaggio appropriato che consenta di semplificare parole o concetti contenuti in testi, video e audio in modo da renderle comprensibili a ogni persona	5	7.1	Predisposizione di Linee-guida per adottare una metodologia easy-to-read-text	3	100	1,00	3

PUNTEGGIO TOTALE RAGGIUNTO
punteggio MASSIMO RAGGIUNGIBILE

300
300

% raggiungimento

100%

OBIETTIVI PIAO	
% RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVI INDIVIDUALI DG	100%
% RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVI COMUNI AREE DIRIGENZIALI	100%
% RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVI AREA SERVIZI ISTITUZIONALI	100%
% RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVI AREA SERVIZI TECNICI E DI SUPPORTO	93%
% RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVI AREA RISORSE UMANE	100%
% RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVI AREA SERVIZI ECONOMICO FINANZIARI	100%
% RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVI AREA CONTRATTI E AFFARI GENERALI	100%
% RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVI AREA SERVIZI ICT	100%
% raggiungimento complessiva	99,1%

VALUTAZIONE FINALE DELLA PERFORMANCE GESTIONALE DEL DG

	RAGGIUNGIMENTO
PESO OBIETTIVI INDIVIDUALI NELLA VALUTAZIONE COMPLESSIVA	10% SU 10%
PESO OBIETTIVI PIAO NELLA VALUTAZIONE COMPLESSIVA	49,6% SU 50%
TOTALE	59,6% SU 60%

AREA SERVIZI ISTITUZIONALI - dott. Enrico Sartor

ID OB	DEFINIZIONE	PESO OB	ID IND	INDICATORI	RAGGIUNGIMENTO INDICATORI	PESO IND	VALUTAZIONE OBIETTIVO	PUNTI
SI_IND1	Visita di Accreditamento Periodico ANVUR 2025 secondo il modello AVA3: collaborazione alle specifiche attività richieste in previsione dello svolgimento della visita CEV in Ateneo	90	1.1	Assicurazione del contributo nei termini richiesti	3	100	1,00	3
SI_IND2	Promuovere un'adeguata partecipazione ad attività di formazione per il dirigente stesso e per il personale assegnato	10	2.1	N. ore di formazione svolte dal Dirigente secondo le modalità previste dalle Direttive della Funzione Pubblica in materia di formazione	3	50	1,00	3
			2.2	N. ore di formazione garantite al personale assegnato secondo le modalità previste dalle Direttive della Funzione Pubblica in materia di formazione	3	50		

PUNTEGGIO TOTALE RAGGIUNTO 300

punteggio MASSIMO RAGGIUNGIBILE 300

% raggiungimento obiettivi individuali 100%

ID OB	DEFINIZIONE	PESO OB	ID IND	INDICATORI	RAGGIUNGIMENTO INDICATORI	PESO IND	VALUTAZIONE OBIETTIVO	PUNTI
SI_OP1	Visiting Professor ospiti dei Dipartimenti: aumento delle azioni a supporto dei Dipartimenti in funzione di un incremento del n. di VP ospiti delle strutture dipartimentali	20	1.1	N. bandi di Ateneo per Visiting Professor	3	100	1,00	3
SI_OP2	Revisione Regolamento Mobilità Internazionale	10	2.1	Predisposizione delibere del nuovo Regolamento per gli Organi accademici	3	100	1,00	3
SI_OP3	Diffondere la cultura delle pari opportunità e dell'inclusione in Ateneo	10	3.1	Studio di fattibilità sulla creazione di un percorso formativo multidisciplinare sul tema dedicato agli studenti (erogabile anche on line) con possibilità di riconoscimento crediti/open badge	3	100	1,00	3
SI_OP4	Predisposizione offerta formativa dei corsi di dottorato	10	4.1	Documento di analisi dei flussi procedurali per definire l'offerta formativa corsi di dottorato	3	100	1,00	3

SI_OP5	Consolidamento e aumento della frequenza di un servizio di informazione su bandi regionali, nazionali e comunitari, fornendo ai ricercatori un'analisi delle opportunità tramite un sistema informativo online	10	5.1	N. di attività strutturate di informazione su bandi regionali, nazionali e comunitari, rivolte ai dipartimenti	3	100	1,00	3
SI_OP6	Implementare le attività di formazione e sensibilizzazione degli studenti all'imprenditorialità	10	6.1	N. di visite di formazione presso strutture di eccellenza a beneficio degli studenti partecipanti al Bando 2025 Innovators Community Lab (ICL)	3	100	1,00	3
SI_OP7	Sviluppare nuove attività di IPS-TM di interesse per la società, anche in ottica internazionale	10	7.1	N. di attività coprogettate e corealizzate con la collaborazione di almeno due Dipartimenti	3	100	1,00	3
SI_OP8	Incrementare la formazione e la sensibilizzazione dei docenti sulle tematiche dalla disabilità-DSA e BES, con particolare attenzione alle nuove assunzioni	10	8.1	N. di eventi di formazione/aggiornamento sul tema	3	100	1,00	3
SI_OP9	Azioni di orientamento attivo in ingresso (corsi PNRR) finalizzate a individuare le capacità vocazionali di studentesse e studenti favorendo la prosecuzione degli studi verso la formazione superiore anche attraverso il rafforzamento delle collaborazioni con gli Istituti di Istruzione Secondaria Superiore	10	9.1	N. di corsi di 15 ore erogati nell'ambito del PNRR Orientamento (M4 C1 I1.6) denominati "Orientati a cambiare il mondo, per un futuro sostenibile"	3	100	1,00	3

PUNTEGGIO TOTALE RAGGIUNTO 300

punteggio MASSIMO RAGGIUNGIBILE 300

% raggiungimento obiettivi operativi	100%
--------------------------------------	------

RAGGIUNGIMENTO

PESO OBIETTIVI INDIVIDUALI NELLA VALUTAZIONE COMPLESSIVA 10% SU 10%

PESO OBIETTIVI OPERATIVI NELLA VALUTAZIONE COMPLESSIVA 50% SU 50%

PESO CAPACITÀ DI UTILIZZO DEL BUDGET 10% SU 10%

PERFORMANCE GESTIONALE FINALE 70% SU 70%

AREA SERVIZI TECNICI E DI SUPPORTO - ing. Francesca Petrovich

ID OB	DEFINIZIONE	PESO OB	ID IND	INDICATORI	RAGGIUNGIMENTO INDICATORI	PESO IND	VALUTAZIONE OBIETTIVO	PUNTI
STS_IND1	Visita di Accreditamento Periodico ANVUR 2025 secondo il modello AVA3: collaborazione alle specifiche attività richieste in previsione dello svolgimento della visita CEV in Ateneo	90	1.1	Assicurazione del contributo nei termini richiesti	3	100	1,00	3
STS_IND2	Promuovere un'adeguata partecipazione ad attività di formazione per il dirigente stesso e per il personale assegnato	10	2.1	N. ore di formazione svolte dal Dirigente secondo le modalità previste dalle Direttive della Funzione Pubblica in materia di formazione	3	50	1,00	3
			2.2	N. ore di formazione garantite al personale assegnato secondo le modalità previste dalle Direttive della Funzione Pubblica in materia di formazione	3	50		

PUNTEGGIO TOTALE RAGGIUNTO 300

punteggio MASSIMO RAGGIUNGIBILE 300

% raggiungimento obiettivi individuali 100%

ID OB	DEFINIZIONE	PESO OB	ID IND	INDICATORI	RAGGIUNGIMENTO INDICATORI	PESO IND	VALUTAZIONE OBIETTIVO	PUNTI
STS_OP1	Formazione per il dirigente e per il personale assegnato in relazione al mantenimento della qualificazione Stazione Appaltante	15	1.1	Progettare e realizzare, in relazione alle esigenze dell'Ateneo, percorsi formativi per mantenere la qualificazione quale SA	3	100	1,00	3
STS_OP2	Centralizzazione degli acquisti. Affidamento servizi centralizzati	20	2.1	Affidamento servizio manutenzione docce e lavaocchi	3	50	1,00	3
			2.2	Affidamento servizio di stabulazione specific pathogen free (spf) e convenzionale dell'università di Trieste comprendente il servizio di cura e mantenimento degli animali da laboratorio, il servizio di pulizia della struttura ed il servizio di sorveglianza sanitaria	3	50		
STS_OP3	Impianti fotovoltaici	15	3.1	Installazione n. 4 impianti fotovoltaici con la ditta Apleona su altrettanti edifici	3	100	1,00	3
STS_OP4	Progettazione delle opere di riqualificazione del campus interno di Piazzale Europa an-che nell'ottica di applicazione del PEBA	20	4.1	Presentazione degli interventi programmati per le Aree esterne – Lotti 1 e 2	2	100	0,67	2

STS_OP5	Incrementare e qualificare gli spazi di studio, di lavoro e di socialità, sotto il profilo della fruibilità, dell'accessibilità e della sicurezza	10	5.1	Sistema TVCC	3	100	1,00	3
STS_OP6	Affidamento S.I.A	20	6.1	Gregoretti 2 – fondi MUR	3	60	1,00	3
			6.2	Demolizione di due caseggiati situati in Orto Botanico; le strutture sono caratterizzate dalla presenza di amianto e ciò ne consegue un piano di bonifica e smaltimento	3	40		

PUNTEGGIO TOTALE RAGGIUNTO280

punteggio MASSIMO RAGGIUNGIBILE300

% raggiungimento obiettivi operativi93%

PESO OBIETTIVI INDIVIDUALI NELLA VALUTAZIONE COMPLESSIVA	RAGGIUNGIMENTO 10% SU 10%
PESO OBIETTIVI OPERATIVI NELLA VALUTAZIONE COMPLESSIVA	47% SU 50%
PESO CAPACITÀ DI UTILIZZO DEL BUDGET	10% SU 10%

PERFORMANCE GESTIONALE FINALE67% SU 70%

AREA RISORSE UMANE

ID OB	DEFINIZIONE	PESO OB	ID IND	INDICATORI	RAGGIUNGIMENTO INDICATORI	PESO IND	VALUTAZIONE OBIETTIVO	PUNTI
RU_OP1	Revisione e semplificazione della regolamentazione interna	30	1.1	Revisione del Regolamento di organizzazione e armonizzazione con il sistema degli incarichi di Ateneo	3	25	1,00	3
			1.2	Revisione del Regolamento sussidi al personale di ruolo per rilevanti esigenze personali e famigliari del dipendente	3	25		
			1.3	Redazione del nuovo Regolamento sui contratti di ricerca	3	25		
			1.4	Revisione del Regolamento per la disciplina delle procedure per la copertura dei posti di professore di prima e seconda fascia ai sensi delle disposizioni della legge 30 dicembre 2010, n. 240	3	25		
RU_OP2	Definizione di un Regolamento interno sulla formazione dei dipendenti pubblici adeguato alla normativa e al nuovo contesto storico	25	2.1	Aggiornamento dell'accordo sindacale in materia di Formazione del personale TA e CEL dell'Ateneo	3	100	1,00	3
RU_OP3	Avvio della contabilità Accrual	15	3.1	N. di dipendenti formati sul tema specifico	3	100	1,00	3
RU_OP.4	Attuazione di processi di riorganizzazione interna	30	4.1	Analisi ed implementazione applicativo HRSUITE scheda dati fiscali e previdenziali	3	100	1,00	3

PUNTEGGIO TOTALE RAGGIUNTO

300

punteggio MASSIMO RAGGIUNGIBILE

300

% raggiungimento obiettivi operativi

100%

AREA SERVIZI ECONOMICO FINANZIARI

ID OB	DEFINIZIONE	PESO OB	ID IND	INDICATORI	RAGGIUNGIMENTO INDICATORI	PESO IND	VALUTAZIONE OBIETTIVO	PUNTI
SEF_OP1	Miglioramento/adeguamento della pagina Amministrazione trasparente e dei relativi flussi dati alle nuove disposizioni normative	20	1.1	Implementazione delle sezioni non ancora attivate nel portale	3	100	1,00	3
SEF_OP2	Razionalizzazione flussi autorizzatori di tipo contabile relativi a procedure trasversali ad aree e/o uffici diversi	20	2.1	Predisposizione workflow	3	100	1,00	3
SEF_OP.3	Stesura Regolamento Inventario di Ateneo	20	3.1	Predisposizione bozza e presentazione alla Direzione Generale	3	100	1,00	3
SEF_OP.4	Dematerializzazione dei flussi operativi coordinati dall'Area	20	4.1	Analisi della fattibilità della dematerializzazione	3	100	1,00	3
SEF_OP.5	Formazione contabilità Accrual	20	5.1	Rilascio certificati attestanti la formazione	3	100	1,00	3

PUNTEGGIO TOTALE RAGGIUNTO 300

punteggio MASSIMO RAGGIUNGIBILE 300

% raggiungimento obiettivi operativi	100%
---	-------------

AREA CONTRATTI E AFFARI GENERALI - dott. Giovanni Maria Coloni

ID OB	DEFINIZIONE	PESO OB	ID IND	INDICATORI	RAGGIUNGIMENTO INDICATORI	PESO IND	VALUTAZIONE OBIETTIVO	PUNTI
CAG_IND1	Visita di Accreditamento Periodico ANVUR 2025 secondo il modello AVA3: collaborazione alle specifiche attività richieste in previsione dello svolgimento della visita CEV in Ateneo	90	1.1	Assicurazione del contributo nei termini richiesti	3	100	1,00	3
CAG_IND2	Promuovere un'adeguata partecipazione ad attività di formazione per il dirigente stesso e per il personale assegnato	10	2.1	N. ore di formazione svolte dal Dirigente secondo le modalità previste dalle Direttive della Funzione Pubblica in materia di formazione	3	50	1,00	3
			2.2	N. ore di formazione garantite al personale assegnato secondo le modalità previste dalle Direttive della Funzione Pubblica in materia di formazione	3	50		

PUNTEGGIO TOTALE RAGGIUNTO **300**

punteggio MASSIMO RAGGIUNGIBILE **300**

% raggiungimento obiettivi individuali **100%**

ID OB	DEFINIZIONE	PESO OB	ID IND	INDICATORI	RAGGIUNGIMENTO INDICATORI	PESO IND	VALUTAZIONE OBIETTIVO	PUNTI
CAG_OP1	Miglioramento della pagina web Amministrazione trasparente e dei relativi flussi dati attraverso l'adeguamento alle nuove disposizioni normative	20	1.1	Implementazione delle sezioni non ancora attivate nel portale	3	50	1,00	3
			1.2	Avvio del decentramento alle Unità organizzative della implementazione delle sezioni della pagina Amministrazione trasparente di loro attribuzione	3	50		
CAG_OP2	Razionalizzazione del flusso dei Decreti e della posta dell'Amministrazione centrale	15	2.1	Attivazione del flusso in Titulus dei decreti rettorali e dei decreti dei dirigenti con visto contabile in Amministrazione centrale	3	50	1,00	3
			2.2	Avvio del flusso automatizzato in Titulus della posta in partenza per l'Amministrazione centrale	3	50		

CAG_OP.3	Analisi di impatto delle modifiche al processo amministrativo a seguito dell'entrata in vigore ed applicazione del d. lgs. 36/2023	15	3.1	Predisposizione di una relazione ad uso delle Strutture interessate	3	100	1,00	3
CAG_OP.4	Stesura Regolamento Inventario di Ateneo	15	4.1	Predisposizione bozza e presentazione alla Direzione Generale	3	100	1,00	3
CAG_OP.5	Adozione elenco operatori economici di Ateneo	20	5.1	Operatività in piattaforma Unity FVG dell'elenco degli operatori economici ai sensi dell'allegato II.1 (art. 3) del Codice 36/2023	3	100	1,00	3
CAG_OP.6	Formazione del dirigente e del personale assegnato in relazione al mantenimento della qualificazione dell'Ateneo come Stazione Appaltante	15	6.1	Progettare e realizzare, in relazione alle esigenze dell'Ateneo, i percorsi formativi per mantenere la qualificazione quale SA	3	100	1,00	3

PUNTEGGIO TOTALE RAGGIUNTO **300**

punteggio MASSIMO RAGGIUNGIBILE **300**

% raggiungimento obiettivi operativi **100%**

RAGGIUNGIMENTO

PESO OBIETTIVI INDIVIDUALI NELLA VALUTAZIONE COMPLESSIVA 10% SU 10%

PESO OBIETTIVI OPERATIVI NELLA VALUTAZIONE COMPLESSIVA 50% SU 50%

PESO CAPACITÀ DI UTILIZZO DEL BUDGET 10% SU 10%

PERFORMANCE GESTIONALE FINALE 70% SU 70%

AREA SERVIZI ICT - ing. Michele Bava

ID OB	DEFINIZIONE	PESO OB	ID IND	INDICATORI	RAGGIUNGIMENTO INDICATORI	PESO IND	VALUTAZIONE OBIETTIVO	PUNTI
ICT_IND1	Visita di Accreditamento Periodico ANVUR 2025 secondo il modello AVA3: collaborazione alle specifiche attività richieste in previsione dello svolgimento della visita CEV in Ateneo	90	1.1	Assicurazione del contributo nei termini richiesti	3	100	1,00	3
ICT_IND2	Promuovere un'adeguata partecipazione ad attività di formazione per il dirigente stesso e per il personale assegnato	10	2.1	N. ore di formazione svolte dal Dirigente secondo le modalità previste dalle Direttive della Funzione Pubblica in materia di formazione	3	50	1,00	3
			2.2	N. ore di formazione garantite al personale assegnato secondo le modalità previste dalle Direttive della Funzione Pubblica in materia di formazione	3	50		

PUNTEGGIO TOTALE RAGGIUNTO 300

punteggio MASSIMO RAGGIUNGIBILE 300

% raggiungimento obiettivi individuali 100%

ID OB	DEFINIZIONE	PESO OB	ID IND	INDICATORI	RAGGIUNGIMENTO INDICATORI	PESO IND	VALUTAZIONE OBIETTIVO	PUNTI
ICT_OP1	Migliorare l'infrastruttura informatica, ridurre l'obsolescenza impiantistica e incrementare il livello di cyber-sicurezza	40	1.1	Predisposizione della documentazione relativa al Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni (SGSI) secondo la norma ISO 27001:2022 da presentare all'ente certificatore	3	50	1,00	3
			1.2	Redazione del progetto per il nuovo DataCenter (necessario per la successiva fase di realizzazione prevista nel 2026)	3	10		
			1.3	Implementazione di politiche di Conditional Access per i servizi acceduti tramite account Microsoft cloud-based (Entra ID) per l'avvio del sistema di autenticazione a più fattori (due) che garantisce standard di sicurezza più elevati	3	20		
			1.4	Accesso controllato e sicuro dei dispositivi alla rete intranet di Ateneo mediante l'utilizzo di una soluzione NAC - Network Access Control (sistema per gestire sistemi e dispositivi che accedono alla rete solo in presenza di alcuni requisiti validi)	3	10		
			1.5	A seguito dell'analisi compiuta nel 2024, identificazione di una soluzione tecnologica per il backup e il ripristino dei dati in caso di necessità (disaster recovery)	3	10		

ICT_OP2	Investire nelle nuove tecnologie e nella digitalizzazione dei processi	25	2.1	Studio di fattibilità per il nuovo applicativo dedicato alla Sorveglianza Sanitaria (raccolta dei requisiti degli utenti)	3	30	1,00	3
			2.2	Soluzione di containerizzazione completata	3	20		
			2.3	Adozione del nuovo sistema di mappatura spazi (Archibus)	3	10		
			2.4	Analisi dei processi per i flussi documentali nelle strutture e nei dipartimenti mediante l'utilizzo di sistemi informatici per la descrizione dei processi	3	10		
			2.5	Soluzione di AI per gestire e dare riscontro in maniera automatizzata alle code di mail indirizzate al servizio di helpdesk	3	30		
ICT_OP3	Migliorare la qualità dei servizi che orientano, supportano e completano il percorso formativo di studentesse e studenti	25	3.1	Consolidamento portale Units, siti CdS, dottorati	3	40	1,00	3
			3.2	Implementazione del Digital Education Hub (DEH)	3	20		
			3.3	Attivazione nuovi siti dipartimentali	3	40		
ICT_OP4	Incrementare e qualificare gli spazi di studio, di lavoro e di socialità, sotto il profilo della fruibilità, dell'accessibilità e della sicurezza	10	4.1	Sistema TVCC	3	100	1,00	3

PUNTEGGIO TOTALE RAGGIUNTO **300**

punteggio MASSIMO RAGGIUNGIBILE **300**

% raggiungimento obiettivi operativi **100%**

PESO OBIETTIVI INDIVIDUALI NELLA VALUTAZIONE COMPLESSIVA	RAGGIUNGIMENTO 10% SU 10%
PESO OBIETTIVI OPERATIVI NELLA VALUTAZIONE COMPLESSIVA	50% SU 50%
PESO CAPACITÀ DI UTILIZZO DEL BUDGET	10% SU 10%
PERFORMANCE GESTIONALE FINALE	70% SU 70%

4.7 LA PERFORMANCE INDIVIDUALE

Il metodo di valutazione della performance individuale del personale prevede che le attese di prestazione e le valutazioni conseguenti debbano essere espresse sulla base di due piani distinti ma complementari associati ai diversi ruoli:

AREA	Performance gestionale	PESO	Comportamenti organizzativi	PESO
Dirigenti	Obiettivi operativi/individuali	70%	Comportamenti	30%
Elevate professionalità con posizione organizzativa o funzione professionale	Obiettivi individuali	60%	Comportamenti	40%
Funzionari con posizione organizzativa	Obiettivi individuali	50%	Comportamenti	50%
Collaboratori con posizione organizzativa	Obiettivi individuali	40%	Comportamenti	60%
Funzionari	Obiettivi di struttura	50%	Comportamenti	50%
Collaboratori	Obiettivi di struttura	40%	Comportamenti	60%
Operatori	Obiettivi di struttura	30%	Comportamenti	70%

Gli obiettivi vengono definiti e assegnati tenuto conto dei singoli profili di autonomia e responsabilità in coerenza con le finalità individuate dal processo di pianificazione strategica dell'Ateneo e con la programmazione operativa.

I comportamenti organizzativi sono le caratteristiche individuali del dipendente estrinsecate nell'attività lavorativa, quali capacità, conoscenze e motivazioni, che, nello svolgimento di detta attività, caratterizzano in maniera decisiva il raggiungimento degli obiettivi e l'espletamento dei compiti assegnati.

Il processo di valutazione dell'anno 2025 si è sviluppato nell'arco temporale che va da aprile a maggio 2026 ed ha coinvolto il Direttore Generale e tutto il personale tecnico amministrativo, per un totale di 683 unità di personale nel complesso valutate e 111 valutatori, di cui 10 Direttori di Dipartimento.

Per quanto riguarda gli obiettivi, in particolare, ai responsabili è stato chiesto di compilare la rendicontazione dei risultati raggiunti utilizzando le schede a disposizione, indicando:

- l'effettivo risultato raggiunto per ogni obiettivo al termine del periodo di riferimento (31 dicembre 2025), sulla base degli indicatori e dei target prefissati
- la proposta di valutazione del risultato, inserendo uno dei punteggi previsti dal SMVP
- una relazione che descriva le attività svolte per il raggiungimento del risultato e la documentazione che attesta quanto dichiarato

• SINTESI DEGLI ESITI DELLA VALUTAZIONE INDIVIDUALE

Performance gestionale

Per la performance gestionale dei Dirigenti si veda il precedente paragrafo 4.6.

Di seguito viene presentato il dettaglio del grado di raggiungimento degli obiettivi individuali/di struttura suddiviso per aree dirigenziali e Dipartimenti.

VALUTAZIONE OBIETTIVO	parzialmente raggiunto	raggiunto	Totale complessivo
Direzione Generale	1	51	52
Unità di staff Organi accademici		3	3
Unità di staff Segreteria unica di Rettorato e Direzione generale		3	3
Unità di staff Comunicazione e Relazioni Esterne		3	3
Unità di staff Qualità e Supporto Strategico		3	3

Servizio Controllo di gestione e Servizio Statistico		3	3
Servizio Offerta Formativa e Qualità della Didattica		3	3
Servizio Pianificazione e performance		3	3
Servizio Prevenzione e Protezione		3	3
Internal Audit		3	3
Sistema Bibliotecario di Ateneo e Polo Museale		3	3
EUT Edizioni Università di Trieste		3	3
Ufficio SBA – Biblioteca digitale	1	2	3
Ufficio SBA – Biblioteche di Scienze economiche, giuridiche, politiche e sociali		3	3
Ufficio SBA – Biblioteche di Scienze umanistiche		3	3
Ufficio SBA – Biblioteche di scienze, tecnologie e scienze della vita		3	3
Unità di staff Amministrazione e contabilità		3	3
Unità di staff Servizi museali e del Polo SBN TSA		4	4
Area Servizi Istituzionali		61	61
Settore Orientamento e Servizi agli studenti		3	3
Ufficio Career service		3	3
Ufficio Diritto allo studio e Servizi agli studenti		3	3
Ufficio Orientamento		3	3
Settore Servizi alla didattica		4	4
Unità di staff ESSE3, ANS e contribuzione studentesca		4	4
Unità di staff U-GOV didattica e orari		4	4
Ufficio Ammissioni		4	4
Ufficio Carriere studenti		4	4
Ufficio Post lauream		4	4
Settore Servizi alla ricerca e Terza missione		4	4
Ufficio Dottorati di ricerca		3	3
Ufficio Ricerca e Grant office		3	3
Ufficio Trasferimento tecnologico e partecipazioni		3	3
Ufficio Supporto alla divulgazione scientifica		3	3
Ufficio Mobilità internazionale		3	3
Ufficio Progettazione e Recruitment		3	3
Unità di Staff Cooperazione allo sviluppo e Reti di università		3	3
Area Servizi ICT	4	47	51
Unità di staff Acquisti ICT, firma digitale e supporto organizzativo		3	3
Unità di staff Gestione dell'innovazione e dei progetti ICT		3	3
Settore Servizi IT, Didattica innovativa e multimedia	1	3	4
Unità di staff Multimedia	1	2	3
Ufficio Supporto utenti e didattica digitale	1	2	3
Ufficio E-learning, Sistemi in house e logistica	1	2	3
Settore Sistemi informativi		3	3
Unità di staff Archivi digitali e supporto biblioteche		3	3
Unità di staff Usabilità, accessibilità e supporto utenti web		3	3
Ufficio Integrazione applicativi e dati		4	4
Ufficio Analisi, Sviluppo applicativi e servizi web		4	4
Settore Cyber Sicurezza, infrastrutture telematiche e in cloud		3	3

Unità di staff LightNet		3	3
Ufficio Reti e telefonia		4	4
Ufficio Active directory, Servizi istituzionali e in cloud		5	5
Area Risorse Umane		37	37
Unità di staff Programmazione, stipendi e pensioni		3	3
Servizio Pensioni e welfare		4	4
Servizio Stipendi e compensi		4	4
Settore Personale docente		3	3
Ufficio Carriere del Personale docente		4	4
Ufficio Concorsi del Personale docente		4	4
Settore Personale TA		3	3
Ufficio Concorsi e Gestione giuridica del personale t.a.		3	3
Ufficio Gestione rapporto di servizio del personale t.a.		3	3
Ufficio Organizzazione e Relazioni sindacali		3	3
Unità di staff Formazione		3	3
Area Servizi Economico Finanziari		24	24
Settore Bilancio e Fiscalità		3	3
Ufficio Bilancio e tesoreria		3	3
Ufficio Fiscalità		3	3
Ufficio Rendicontazione progetti		3	3
Settore Contabilità		4	4
Ufficio Contabilità entrate		4	4
Ufficio Contabilità uscite, missioni e cassa		4	4
Area Contratti e Affari generali		29	29
Unità di staff Ufficio Legale		5	5
Settore Acquisti, Contratti e Patrimonio		4	4
Ufficio Acquisti e Contratti		4	4
Ufficio Patrimonio		4	4
Settore Servizi amministrativi generali		4	4
Ufficio Affari generali e Trasparenza amministrativa		4	4
Ufficio Gestione del sistema documentale		4	4
Area Servizi tecnici e di Supporto	2	29	31
Area Servizi tecnici e di supporto	1	4	5
Unità di staff Servizi generali		4	4
Settore Impianti e sicurezza		5	5
Ufficio Impianti		4	4
Ufficio Mappatura e sicurezza	1	3	4
Settore Manutenzioni e opere		3	3
Ufficio Manutenzioni ordinarie		3	3
Ufficio Opere pubbliche		3	3
Dipartimento di Fisica	1	10	11
DF – Personale tecnico	1	3	4
DF – Segreteria amministrativa		4	4
DF – Segreteria didattica		3	3
Dipartimento di Ingegneria e Architettura	1	12	13

DIA – Personale EP tecnico		4	4
DIA – Personale tecnico	1	2	3
DIA – Segreteria amministrativa		3	3
DIA – Segreteria didattica		3	3
Dipartimento di Matematica, Informatica e Geoscienze		13	13
MiGE – Personale EP tecnico		3	3
MiGE – Personale tecnico		3	3
MiGE – Segreteria amministrativa		4	4
MiGE – Segreteria didattica		3	3
Dipartimento di Scienze Chimiche e Farmaceutiche	1	9	10
DSCF – Personale tecnico	1	2	3
DSCF – Segreteria amministrativa		4	4
DSCF – Segreteria didattica		3	3
Dipartimento di Scienze della Vita		12	12
DSV – Personale tecnico		3	3
DSV – Personale tecnico EP		3	3
DSV – Segreteria amministrativa		3	3
DSV – Segreteria didattica		3	3
Dipartimento di Scienze Economiche, Aziendali, Matematiche e Statistiche		6	6
DEAMS – Segreteria amministrativa		3	3
DEAMS – Segreteria didattica		3	3
Dipartimento di Scienze Giuridiche, del Linguaggio, dell'Interpretazione e Traduzione		13	13
IUSLIT – Altro personale		4	4
IUSLIT – Personale tecnico		3	3
IUSLIT – Segreteria amministrativa		3	3
IUSLIT – Segreteria didattica		3	3
Dipartimento di Scienze Mediche, Chirurgiche e della Salute		10	10
DSM – Personale tecnico e sociosanitario		3	3
DSM – Segreteria amministrativa		4	4
DSM – Segreteria didattica		3	3
Dipartimento di Scienze politiche e sociali		7	7
DISPES – Segreteria amministrativa		4	4
DISPES – Segreteria didattica		3	3
Dipartimento di Studi Umanistici		10	10
DISU – Personale tecnico		3	3
DISU – Segreteria amministrativa		4	4
DISU – Segreteria didattica		3	3
Totale complessivo	10	380	390

Nel complesso, tra Amministrazione e Strutture dipartimentali, risultano assegnati 390 obiettivi tra individuali/di struttura. Il 97,44% di questi risulta pienamente raggiunto, confermando il dato di prestazione del 2024.

Gli obiettivi parzialmente raggiunti rappresentano il 2,56% del totale, anche questo dato è in linea con l'anno precedente. Nel 2025 non risultano obiettivi raggiunti in misura minima o non raggiunti.

n. obiettivi	Valutazione	% di raggiungimento
380/390	OBIETTIVO RAGGIUNTO	97.44%
278/285	Amministrazione centrale	97.54%
102/105	Dipartimenti	97.14%
10/390	OBIETTIVO PARZIALMENTE RAGGIUNTO (L'ATTIVITÀ È QUALITATIVAMENTE RILEVANTE MA IL TARGET NON RISPETTATO)	2.56%
7/285	Amministrazione centrale	2.46%
3/105	Dipartimenti	2.86%

Comportamenti organizzativi

Per quanto concerne la valutazione dei comportamenti organizzativi, è stata utilizzata la seguente scala di valori:

Scala di valutazione dei comportamenti organizzativi

Livello di prestazione	Punteggio
Livello inadeguato	1
Livello parzialmente inadeguato	2
Livello adeguato	3
Livello discreto	4
Livello buono	5
Livello molto buono	6
Livello eccellente	7

La modalità di raccolta dei punteggi prevede un doppio passaggio, in cui il personale viene preliminarmente valutato dal diretto responsabile (Capo ufficio, Segretario didattico o amministrativo, ...) il quale propone la valutazione al proprio superiore, quale referente gerarchico della struttura sopra ordinata (Responsabile di Settore in cui si articolano gli uffici, Direttore del Dipartimento, ...). Quest'ultimo, quale responsabile di secondo livello, conferma o modifica la proposta pervenuta a cura del responsabile dell'unità organizzativa di terzo livello.

In tal modo gli attori coinvolti nel processo sono molteplici, con l'eventuale supplemento di ulteriori soggetti che possono intervenire, su richiesta del valutato, nelle eventuali seguenti fasi di "conciliazione" delle criticità che potrebbero emergere.

La scansione in più fasi del processo è utile anche ai fini del monitoraggio e controllo della differenziazione dei giudizi.

L'effettuazione del colloquio, momento importante di restituzione dei risultati e occasione di scambio e crescita, risulta essere una pratica diffusa adeguatamente.

Per quanto riguarda i risultati complessivi della valutazione dei comportamenti del personale, la media dei punteggi complessiva di Ateneo è pari a 5,62/7 punti.

Nel dettaglio, la media è di 5,46 per il personale dell'Amministrazione e di 5,95 per il personale afferente ai Dipartimenti.

Si espone di seguito il dettaglio dell'andamento delle medie dell'ultimo quinquennio, fatta salva la precisazione che negli ultimi due anni la scala di valutazione è stata modificata:

ANNO	Media Ateneo	Media Amministrazione	Media Dipartimenti
2021	4,16/5	4,14/5	4,19/5
2022	4,11/5	4,12/5	4,07/5
2023	4,18/5	4,19/5	4,16/5
2024	5,42/7	5,27/7	5,75/7
2025	5,62/7	5,46/7	5,95/7

Vista la modifica della scala di valutazione, è possibile una comparazione diretta dei risultati dell'anno in discussione solo con il 2024; in generale, è comunque possibile osservare la permanenza di una tendenziale spinta verso i punteggi più elevati.

Le medie relative alle singole categorie di appartenenza sono le seguenti:

Area	Numero di valutati	Numero di indicatori	Media
Dirigenti	4	18	5,22
EP con incarico di Posizione org.va	23	14	5,34
EP senza incarico di Posizione org.va	6	12	5,63
Funzionari con incarico di Posizione org.va	74	14	5,91
Funzionari senza incarico di Posizione org.va	113	12	5,71
Collaboratori	427	10	5,60
Operatori	36	9	4,90
Totale	683	\	\

Dal punto di vista del rispetto della normativa, si osserva che anche quest'anno il meccanismo posto in essere ha assicurato una soddisfacente differenziazione dei giudizi, mettendo adeguatamente in luce le aree suscettibili di miglioramento e gli ambiti di eccellenza; nel complesso, il livello di prestazione del personale è più che soddisfacente.

Quanto alle risorse premiali correlate alla valutazione individuale:

- i risultati relativi alla valutazione della prestazione lavorativa per l'anno 2025 del personale tecnico amministrativo con incarico di responsabilità determinano la liquidazione dell'indennità di risultato nei termini che saranno previsti dall'accordo integrativo sul Fondo per il trattamento accessorio dell'anno 2025, attualmente in fase di chiusura di trattativa con le Rappresentanze Sindacali di Ateneo.
- le risorse per incentivare la produttività collettiva, correlate agli esiti della valutazione individuale, verranno erogate al personale con le modalità previste nel Contratto Collettivo Integrativo di Ateneo relativo ai compensi per incarichi aggiuntivi relativi allo svolgimento di attività in conto terzi, in programmi comunitari e progetti di Ateneo sottoscritto in data 22 agosto 2022.

Le procedure di conciliazione

Si dà atto in questa sede, considerato che al momento della stesura della precedente Relazione, avente ad oggetto il ciclo della performance anno 2024, il processo non era ancora concluso, che sono stati assicurati al personale gli strumenti di conciliazione previsti dal Sistema di misurazione e valutazione di Ateneo.

Per l'anno 2024 è pervenuta un'istanza formale di revisione dei punteggi attribuiti, che ha trovato parziale accoglimento già nella fase preliminare di analisi da parte dei Superiori dell'interessato.

A seguire, è inoltre pervenuta una nota di osservazioni che, nonostante fosse ampiamente fuori termine, per la quale è stata in ogni caso svolta un'istruttoria di approfondimento con il Responsabile valutatore al fine di chiarire compiutamente il quadro di contesto e comprenderne le dinamiche e dare riscontro all'istante.

Per l'anno 2025 la procedura di valutazione si è conclusa al momento della redazione del presente documento, pertanto, ancora non si è avviata la fase di raccolta di eventuali istanze di revisione.

5. LE INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION - IL PROGETTO GOOD PRACTICE

Nell'ottica di evidenziare punti di forza e aree di miglioramento nell'organizzazione dei servizi dell'Ateneo, l'Ateneo si è dotato di appositi strumenti che consentano di poter analizzare la propria capacità di rispondere alle esigenze dei diversi portatori di interesse.

Per questo motivo, a partire dall'a.a.2022/23 l'Ateneo aderisce al progetto "Good Practice" coordinato dal Politecnico di Milano. Il progetto Good Practice (GP) si pone l'obiettivo di misurare e confrontare la performance dei servizi amministrativi e di supporto delle università, coinvolgendo su base volontaria 53 Atenei statali, 7 Atenei non statali e 6 Scuole Superiori (dato edizione 2025).

Le analisi condotte nell'ambito del progetto GP prevedono la misurazione delle due dimensioni di prestazione:

- Efficacia percepita (Customer Satisfaction CS)
- Efficienza e costi

La dimensione di indagine della Customer Satisfaction (CS) è volta a misurare attraverso appositi questionari la soddisfazione rispetto ai servizi amministrativi e di supporto delle università da parte delle tre principali categorie di stakeholder dell'ateneo:

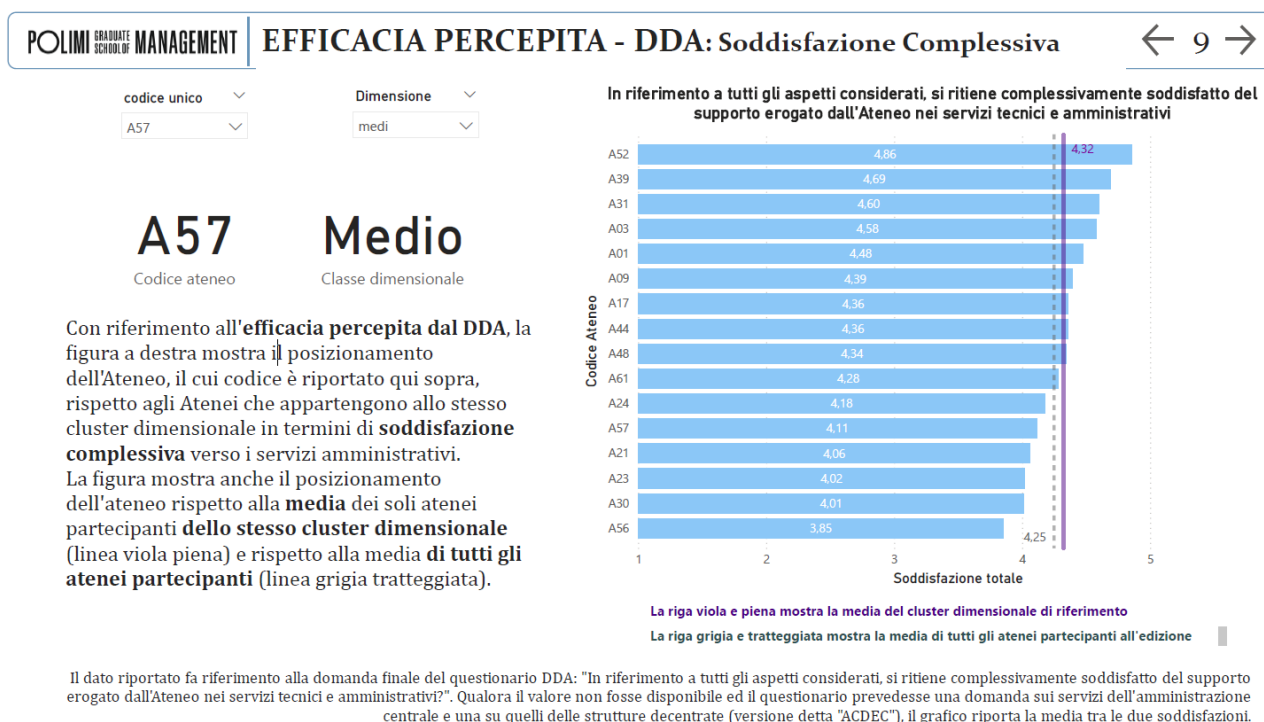
- Docenti, Dottorandi e Assegnisti (DDA), ai quali è somministrato il questionario DDA
- Personale Tecnico-Amministrativo (PTA), al quale è somministrato il questionario PTA
- Studenti, ai quali è somministrato il questionario STUD, volto a rilevare la soddisfazione degli studenti rispetto ai servizi
- amministrativi. Il questionario STUD è a sua volta distinto in due, per includere domande ad hoc per:
 - studenti del I anno (STUD I), intesi come studenti iscritti al primo anno di laurea triennale e laurea a ciclo unico, ai quali è somministrato il questionario STUD I, che aggiunge alle domande sui servizi amministrativi comuni anche delle domande specifiche per la rilevazione della soddisfazione nei confronti dei servizi di orientamento in entrata
 - studenti degli anni successivi (STUD II), ai quali è somministrato il questionario STUD II che aggiunge alle domande sui servizi amministrativi comuni anche delle domande specifiche per la rilevazione della soddisfazione nei confronti dei servizi di job placement e di internazionalizzazione.

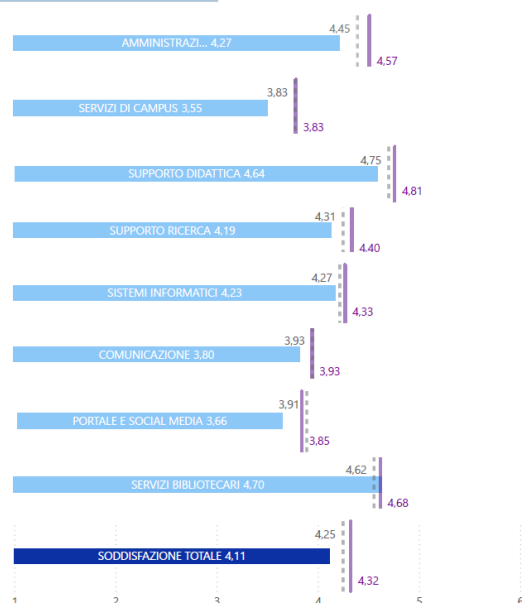
L'indagine "Efficienza e costi" è volta alla misurazione delle risorse dedicate ai servizi amministrativi (suddivisi in cinque macroaree) in termini di costi totali, costi unitari e full-time equivalent (FTE).

L'adesione al progetto GP garantisce inoltre la possibilità di disporre di dati di posizionamento relativamente alle prestazioni degli Atenei partecipanti potendo operare delle analisi di benchmarking che evidenzino punti di forza e aree di miglioramento nell'organizzazione dei servizi dell'ateneo e consentano la diffusione di buone pratiche tra gli atenei.

Il dettaglio degli esiti delle indagini sull'efficacia percepita è pubblicato sul sito di Ateneo alla pagina <https://amm.units.it/node/53184/adminnode>

Gli esiti dell'indagine Good Practice 2024/2025 nelle rilevazioni DDA e PTA, che presentano il posizionamento del nostro Ateneo, possono essere così sintetizzati:



Codice Ateneo
A57Dimensione
medi

A57

Codice Ateneo

Medi

Classe Dimensionale

Con riferimento all'efficacia percepita dal DDA, la figura a sinistra mostra il posizionamento dell'Ateneo, il cui codice è riportato qui sopra, rispetto agli Atenei che appartengono allo stesso cluster dimensionale in termini di soddisfazione complessiva (barra in basso in blu scuro) e la soddisfazione per le singole categorie di servizi amministrativi (barre in azzurro).

La figura mostra anche il posizionamento dell'ateneo rispetto alla media degli atenei partecipanti nell'anno (linea grigia tratteggiata) e alla media dei soli atenei dello stesso cluster dimensionale (linea viola piena).

La riga viola e piena mostra la media del cluster dimensionale di riferimento

La riga grigia e tratteggiata mostra la media di tutti gli atenei partecipanti all'edizione

Il dato riportato fa riferimento alla domanda finale del questionario DDA: "In riferimento a [SERVIZIO], si ritiene complessivamente soddisfatto?". Qualora il questionario prevedesse una domanda sui servizi dell'amministrazione centrale e una su quelli delle strutture decentrate (versione detta "ACDEC"), il grafico riporta la media tra le due soddisfazioni.

codice unico
A57Dimensione
medi

A57

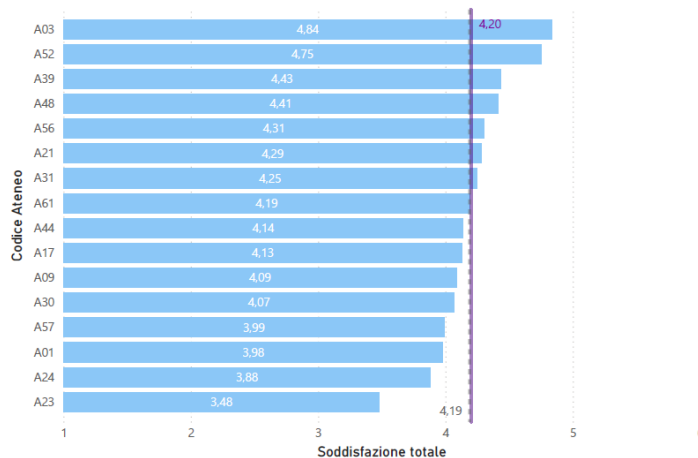
Codice ateneo

Medio

Classe dimensionale

Con riferimento all'efficacia percepita dal PTA, la figura a destra mostra il posizionamento dell'Ateneo, il cui codice è riportato qui sopra, rispetto agli Atenei che appartengono allo stesso cluster dimensionale in termini di **soddisfazione complessiva** verso i servizi amministrativi. La figura mostra anche il posizionamento dell'ateneo rispetto alla **media degli atenei partecipanti** (linea grigia tratteggiata) e alla media dei soli atenei partecipanti **dello stesso cluster dimensionale** (linea viola piena).

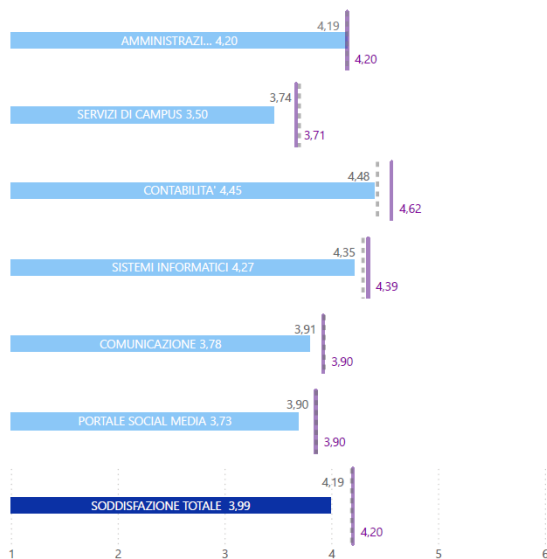
In riferimento a tutti gli aspetti considerati, si ritiene complessivamente soddisfatto del supporto erogato dall'Ateneo nei servizi tecnici e amministrativi



La riga viola e piena mostra la media del cluster dimensionale di riferimento

La riga grigia e tratteggiata mostra la media di tutti gli atenei partecipanti all'edizione

Il dato riportato fa riferimento alla domanda finale del questionario PTA: "In riferimento a tutti gli aspetti considerati, si ritiene complessivamente soddisfatto del supporto erogato dall'Ateneo nei servizi tecnici e amministrativi?". Qualora il questionario prevedesse una domanda sui servizi dell'amministrazione centrale e una su quelli delle strutture decentrate (versione detta "ACDEC"), il grafico riporta la media tra le due soddisfazioni.



La riga viola e piena mostra la media del cluster dimensionale di riferimento

La riga grigia e tratteggiata mostra la media di tutti gli atenei partecipanti all'edizione

Codice Ateneo
A57

Dimensione
medi

A57

Codice Ateneo

Medi

Classe Dimensionale

Con riferimento all'efficacia percepita dal PTA, la figura a sinistra mostra il posizionamento dell'Ateneo, il cui codice è riportato qui sopra, rispetto agli Atenei che appartengono allo stesso cluster dimensionale in termini di soddisfazione complessiva (barra in basso in blu scuro) e la soddisfazione per le singole categorie di servizi amministrativi (barre in azzurro).

La figura mostra anche il posizionamento dell'ateneo rispetto alla media degli atenei partecipanti nell'anno (linea grigia tratteggiata) e alla media dei soli atenei dello stesso cluster dimensionale (linea viola piena).

Il dato riportato fa riferimento alla domanda finale del questionario PTA: "In riferimento a [SERVIZIO], si ritiene soddisfatto?". Qualora il questionario prevedesse una domanda sui servizi dell'amministrazione centrale e una su quelli delle strutture decentrate, il grafico riporta la media tra le due soddisfazioni.

Codice Ateneo
A57

Dimensione
medi

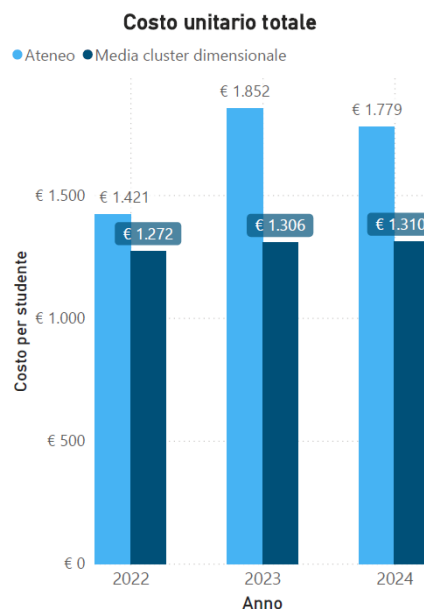
La figura a destra riporta in azzurro il valore del **costo unitario** complessivo dell'ateneo (calcolato come rapporto tra costo complessivo PD+COLL+SER e il numero di iscritti al I e II livello) in questa edizione ed in quella precedente. La **variazione percentuale del costo unitario** rispetto all'anno scorso è poi espressa numericamente a destra dello stesso grafico. In blu scuro, invece, è fornito il dato medio per cluster di atenei di simili dimensioni.

Sotto a questa didascalia, invece, sono riportati rispettivamente l'**incidenza dei costi** del personale strutturato (PD) rispetto al totale dei costi mappati nella rilevazione di efficienza (PD, COLL, SER e SIOPE), e il livello di accentramento dell'ateneo.

Incidenza costi PD [%] Accentramento [%]

63,3%

71,3%



A57

Codice Ateneo

medi

Cluster Dimensionale

Variazione Cunit tot

-3,97%

6. LA PERFORMANCE ECONOMICA

Il collegamento tra budget economico e pianificazione si è consolidato nel tempo, attraverso un processo di confronto e condivisione con tutte le strutture organizzative dell'Ateneo; in questo modo è possibile individuare, per ogni singolo obiettivo del Piano strategico, le voci di budget utili al suo raggiungimento, assicurando così l'associazione delle risorse al perseguimento di specifici obiettivi.

Nello specifico, nel processo seguito per l'allocazione delle risorse 2025, ogni struttura (inclusi i dipartimenti), in fase di predisposizione delle richieste di budget, ha dichiarato il proprio fabbisogno finanziario annuale e triennale collegandolo agli obiettivi del Piano strategico di Ateneo 2023/2026.

È importante sottolineare che il budget di spesa complessivo è destinato solo in parte a specifici obiettivi strategici, considerato che una quota rilevante dei costi è destinata a sostenere la gestione corrente dell'Ateneo (Obiettivo Non definito).

Le risorse complessivamente allocate sugli obiettivi sono frutto di un'attenta valutazione di quanto sia necessario impegnare, in termini economici, per ottenere i risultati programmati e dovrebbe portare ad una maggiore responsabilità sull'utilizzo delle risorse stesse.

In sede di programmazione, dai totali riportati nell'allegato 4 del PIAO 2025, emerge che il 52,7% dei costi messi a budget è finalizzato alla realizzazione della pianificazione strategica, migliorando nettamente il valore registrato nel 2024, pari a quasi il 45%.

Analizzando nello specifico le varie voci, emerge che le quote di budget più rilevanti sono collegate a due dei principali fini istituzionali dell'Ateneo (Formazione e Ricerca); seguono i costi legati all'ambito del personale. Quote di budget più ridotte sono invece destinate all'impegno pubblico e sociale – terza missione e alle strutture/infrastrutture.

Per garantire la corretta imputazione dei costi agli obiettivi nell'ambito della contabilità analitica, in UGOV Contabilità le operazioni di registrazione dei costi prevedono uno specifico campo dedicato alla correlazione tra obiettivi e risorse economico-finanziarie, utile a monitorarne l'utilizzo.

Le tabelle riportate nell'Allegato 2 evidenziano lo stanziamento di budget articolato per obiettivi strategici (aggiornato a seguito delle previsioni definitive), l'ammontare dei costi rilevati nella fase di monitoraggio intermedio e l'ammontare dei costi in sede di consuntivazione, determinato sulla base delle operazioni contabili registrate al 31 dicembre, con il dettaglio per costi a carico dell'Ateneo e Cost to Cost (CTC, finanziamenti esterni).

Dai totali rilevati, risulta che l'utilizzo effettivo nell'anno delle risorse sugli obiettivi raggiunge il 73% del budget stanziato, con uno scostamento finale pari a circa 42 milioni di euro. Analizzando nel dettaglio l'utilizzo delle risorse, si evidenzia però che tale differenza è rilevabile principalmente in relazione alle voci CTC mentre, se guardiamo ai soli costi a carico del budget di Ateneo, la percentuale di utilizzo sale all'84% del budget stanziato, con uno scostamento di soli 3 milioni di euro.

Tale situazione è riconducibile al fatto che, per le dinamiche che caratterizzano alcuni finanziamenti CTC (principalmente legati a costi riferiti a: finanziamenti MUR per le scuole di specializzazione medica, fondi europei per il programma Erasmus KA1, fondi per progetti di ricerca nazionali e internazionali e conto terzi), le esigenze contabili di tipo autorizzatorio implicano una imputazione a budget dell'intero finanziamento pluriennale; mentre le scritture registrate fanno riferimento ai soli costi contabilizzati nell'anno.

In generale è quindi possibile affermare che i budget associati agli obiettivi risultano definiti in maniera adeguata alle esigenze e che le quote utilizzate sono in linea con i risultati raggiunti.

Per verificare uno dei fattori di performance gestionale dei Dirigenti, ovvero la quota del 10% collegata alla capacità di utilizzo del budget assegnato, l'Allegato 2 riporta anche la distribuzione dei costi per Aree dirigenziali, al fine di evidenziarne la corretta imputazione sugli obiettivi (si veda il precedente paragrafo 4.4). Anche in questo caso, gli scostamenti sono molto contenuti ad eccezione dell'Area Servizi istituzionali, sulla quale influiscono le dinamiche già descritte per spiegare lo scostamento dell'utilizzo complessivo del budget a livello di Ateneo.

Per una trattazione estesa dei risultati della gestione economico-finanziaria e per tutte le analisi di dettaglio per l'anno 2025 si rimanda ai documenti pubblicati alla pagina https://pat.units.it/pagina731_bilancio-preventivo-e-consuntivo.html